

**PERLIDNDUNGAN HUKUM TERHHADAP KONSUMEN MARKETPLACE
BUKALAPAK DALAM PROGAM SERBU SERU PRESPEKTIF UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN FIQIH SYAFII**

(Studi Di Bukalapak Office Surabaya)

SKRIPSI

OLEH:

DICKY FUAD RAHMAWAN

NIM.16220005



PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UINIVERSITAS ISLAM NEGRI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MARKETPLACE
BUKALAPAK DALAM PROGRAM SERBU SERU PRESPEKTIF UNDANG-
UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DAN FIQIH SYAFII**

(Studi Di Bukalapak Office Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan S1 Hukum Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

OLEH:

DICKY FUAD RAHMAWAN

NIM.16220005



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MU'AMALAH)

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG

2020

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan,

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
MARKETPLACE BUKALAPAK DALAM PROGRAM SERBU SERU
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQH SYAFII**

(Studi Bukalapak Office Surabaya)

Tulisan ini benar-benar merupakan karya ilmiah yang disusun sendiri, bukan duplikat atau memindahkan data milik orang lain, kecuali yang disebutkan referensinya secara benar. Jika dikemudian hari terbukti disusun orang lain, ada penjiplakan atau, duplikasi, atau memindahkan data orang lain, baik secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar sarjana yang saya peroleh karenanya, batal demi hukum.

Malang, 18 Oktober 2020

Peneliti,



Dicky Fuad Rahmawan

HALAMAN PERSETUJUAN

SURAT PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Dr. H. Abbas Arfan, Lc.,M.H.

NIP :197212122006041004

Jabatan : Dosen Pembimbing Skripsi

Dengan ini memberikan persetujuan untuk pendaftaran sidang skripsi kepada mahasiswa berikut ini:

Nama : Dicky Fuad Rahmawan

NIM :16220005

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Demikian persetujuan ini saya sampaikan atas perhatiannya terimakasih

Malang, 12 November 2020

Dosen Pembimbing



Dr. H. Abbas Arfan, Lc.,M.H.

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara/i Dicky fuad rahmawan, NIM 16220005, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan Judul:

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MARKETPLACE BUKALAPAK DALAM PROGAM SERBU SERU PRESPEKTIF UNDANG UNDANG NO 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQIH SYAFII

Telah dinyatakan lulus dengan nilai: A

Malang, 12 Maret 2021

Scan Untuk Verifikasi



Dekan,



Prof. Dr. H. Saifullah, S.H., M.Hum
NIP. 196512052000031001

MOTTO

“Pekerjaann akan terasa mudah apabila kita bersungguh-sungguh dan tetap bersabar”

(Dicky Fuad Rahmawan)



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA
MALIKIBRAHIM MALANG FAKULTAS SYARI'AH
Terakreditasi "A" SK BANPT Depdiknas
Nomor:01/BAN
PT/Ak- X/S1/ VI/2007
Jl. Gajayana 50 Malang Telp.(0341)551345
Fax.(0341)

BUKTI KONSULTASI

Nama	: Dicky Fuad Rahmawan
NIM	:16220005
Jurusan	: Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing	: Dr.H.Abbas Arfan, L.c.,M.H
Judul Skripsi	:Perlidngan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Progam Serbu Seru Prespektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqih Syafii (Studi Bukalapak Office Surabaya)

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	Kamis,25, Juni 2020	Proposal	1.
2	Senin,29, Juni 2020	Bab I,II,III	2.
3	Jumat,10, Juli 2020	Revisi Bab I,II,III	3.
4	Senin,20, Juli 2020	Revisi Bab,I, dan III	4.
5	Jumat 24, Juli 2020	Revisi Bab I,II,III,IV	5.
6	Kamis 30, Juli 2020	Revisi Bab III, dan IV	6.
7	Selasa, 11, Agustus 2020	Revisi Bab IV	7.
8	Rabu,9 September 2020	Revisi Bab IV,V,Abstrak	8.
9	Jumat, 9 Oktober 2020	Revisi Bab V	9.
10	Kamis,11,November 2020	Acc Bab, I,II,III,IV,V	10.

Malang, 18 Oktober, 2020
Mengetahui
a.n Dekan Ketua
Program StudiHukum Ekonomi Syariah
Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP 19740819 2000003 1002

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi adalah suatu pemindahan alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia(Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *goodnote* maupun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transtilerasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar internasional. Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, No. 159/1987 dan 0543.b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi bahasa Arab (*A Guidge Arabic Transliteration*), INIS Fellow 1992.

A. Konsonan

ا	Tidak dilambangkan	ض	=Dl
ب	= B	ط	=Th
ت	=T	ظ	=Dh

ث	=TS	ع	='(koma menghadap keatas)
ج	=J	غ	=Gh
ح	=H	ف	=F
خ	=Kh	ق	=Q
د	=D	ك	=K
ذ	=Dz	ل	=L
ر	=R	م	=M
ز	=Z	ن	=N
س	=S	و	=W
ش	=Sh	ه	=H
ص	=Sh	ي	=Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan *alif*, apabila terletak di awal kata maka dalam suatu hal transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (,,), berbalik dengan koma (,,) untuk penggantian lambing ع.

B. Vokal, Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, kasrah dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = fathah	Ā	قال = menjadi qâla
i = kasrah	î	قيل = menjadi qîla
u = dlommah	û	دون = menjadi dûna

Khusus untuk bacaan ya“ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya“ nisbatdiakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya“ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
aw = و	قول menjadi qawlun
ay = ي	خير menjadi khayrun

C. Ta’marbûthah (٤)

Ta’ marbûthah (ج) ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, akan tetapi ta’marbûthah (ج) tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya ناهسرنأ حسرد menjadi *al-risala li-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlâf ilayh*, maka ditransiterasikan dengan menggunakan “t” yang disambungkan dengan kalimat berikut, miasalnya در نف اللھح menjadi *fī rahmatillâh*.

D. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâla

Kata sandang berupa “al” (لا) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam *lafadh jalâlah* yang berada di tengah-

tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut :

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan.....
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan
3. *Masyâ''Allah kânâ wa mâlam yasyâ lam yakun*
4. *Billâh ,,azza wa jalla*

E. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan dengan *apostrof*. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila terletak di awal kata, hamzah tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

شيء - syai''un

أمرت - umirtu

النون - an-nau''un

تأخ ذون - ta''khudzûna

F. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi''il (kata kerja), isim atau huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain, karena ada huruf Arab atau harakat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh : **إِنَّا لَنَرْزُقُكَ وَالْخَيْرُ لَافِي السَّبِيلِ** = wa innalillâha lahuwa khairar-râziqîn

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sanfangnya.

Contoh:

آل رسول = *wa maâ Muhammadun illâ Rasûl*

للدرس بضع ايت ان ول = *inna Awwala baitin wu dli''a linnâsi*

Penggunaan huruf kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

ف ي ب م هلا تح نصر ن = *nasrun minallâhi wa fathun qarîb*

هلا المرجميعا = *lillai al amru jami'an*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirohim, Alhamdulillah rabb al-Alamin, la hauwla wala quwwata illa bi allah al Aliyyil Adhim selalu terlimpahkan kepada yang maha kuasa Allah *hu rabbi*, yang tiada henti memberikan rahmat, hidayah, inayah dan ridho-Nya sehingga penulisan tugas akhir Skripsi dengan judul: **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MARKETPLACE BUKALAPAK DALAM PROGRAM SERBU SERU PRESPEKTIF UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN FIQIH SYAFII (Studi Bukalapak Office Surabaya)”** dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Shalawat serta salam tentunya tak lupa terpanjatkan kepada junjungan kita Nabi Besar Nabi penerang kegelapan, Baginda Muhammad SAW, yang menuntun kita dari jaman jahiliyah kejaman terang benderang yakni dinul islam. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapat syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Aamiin.

Dengan segala upaya dan bantuan dari beberapa pihak, bimbingan, pengarahan, diskusi dan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati perkenankan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Abd. Haris, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Saifullah, S.H, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Dewan penguji yang telah meluangkan waktunya mengoreksi dan memberikan masukan terhadap penelitian ini.
5. Dr.Suwandi, MH, Selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terimakasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Dr.H.Abbas Arfan, Lc.,M.H.selaku Dosen Pembimbing penulis, terima kasih penulis haturkan atas waktu yang telah diberikan untuk bimbingan, arahan serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah kiranya memberikan pembelajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas dan penuh kesabaran. Semoga ilmu yang dapatkan bermanfaat dan berguna bagi penulis untuk bekal selanjutnya.
8. Segenap Staf Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terima kasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kedua orang, yang telah memberikan dukungan moril dan materiil, dan memberikan motivasi yang sangat luar biasa serta doa yang selalu mengiringi sehingga penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu

10. Seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat belajar yang tinggi dan selalu memberikan motivasi kepada penulis baik moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-temanku, entah itu teman dikampus, teman dirumah, yang selalu memberikan motivasi, bantuan, dan semangat dan juga berbagi pengalaman hidup dan ilmu yang didapatkan. Serta para pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dimana telah ikut mendukung penulis dan berpartisipasi atas selesainya penelitian ini.

Penulis berharap semoga apa yang telah diperoleh selama kuliah di Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi para pembaca. Penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari kesalahan, menyadari bahwasannya penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini

Malang, 18 Oktober, 2020

Penulis

Dicky Fuad Rahmawan

NIM.16220005

ABSTRAK

Dicky Fuad Rahmawan, 16220005, 2020. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Progam Serbu-Seru Prespektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqih Syafii (Studi Di Bukalapak Office Surabaya).**Skripsi, Program Studi Hukum EkonomiSyariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing, Dr.H.Abbas Arfan, L.c.,M.H

Kata Kunci: Bukalapak Serbu-Seru, Hukum Perlindungan Konsumen, Fiqih Syafii

Bukalapak Serbu-Seru adalah layanan jual beli yang dalam praktiknya meskipun pembeli sudah melakukan pembayaran, belum tentu pembeli tersebut mendapatkan barang, hal ini dikarenakan pihak Bukalapak akan mengundinya terlebih dahulu untuk mencari pembeli yang terpilih dan mendapatkan barang. Bagi pembeli yang tidak terpilih, uang akan dikembalikan. Namun yang menjadi inti dari permasalahan ini yaitu adalah Pratik undiannya yang tidak trasparan serta pengembalian uangnya yang cenderung terlambat, dan meskipun uang kembali, uang tersebut tidak kembali dalam keadaan utuh.

Penelitian ini membahas mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh pelaku usaha dalamprogam Serbu-Seru di Bukalapak, serta kajiannya menurut Fiqih syafii.Penelitian ini termasuk penelitian empiris dengan pendekatan penelitian kualitatif.Sumber datanya primer, sekunder, dan tersier dengan teknik pengumpulan data secara wawancara dan dokumentasi

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa adanya kelalian pihak Bukalapak dalam menjalankan sistem pengembalian dana otomatis pada layanan Serbu-Seru, sehingga konsumen dirugikan, atas kerugian konsumen ini tentunya menyebabkan kurang terwujudnya perlindungan hukum bagi konsumen yang sesuai dengan pasal pasal 4 ayat 7 tentang hak konsumen, kemudian jika ditinjau menurut fikih Syafii dalam progam serbu seru merupakan jual beli yang tidak sah hukumnya dikarenakan adanya dua unsur halal dan haram yang bercampur menjadi satu yaitu jual beli dan gharar, pada dasarnya perkara semacam ini akan dimenangkan perkara yang haram

ABSTRACT

Dicky Fuad Rahmawan, 16220005, 2020. **Legal Protection of Consumers at program serbu seru Bukalapak Marketplace in the Perspective of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and Syafii Fiqh (Study at Bukalapak Office Surabaya.** Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Islamic University of Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, Supervisor:Dr.H.Abbas Arfan, L.c.,M.H.

Key words: Bukalapak Serbu-Seru, Consumer Protection Law, Fiqih Syafii

Bukalapak Serbu-Seru is a marketplace service, in the practice although the consumer has already paid the bought goods, the consumers are not always get the goods, but the Bukalapak party choose random consumers before, to decide the winning consumer(s), if a consumer doesn't appear to be a winner, so the money they paid will be returned. But, the main problem is a practice of the lottery which is not transparent as well the returning process, it is often late, and the consumer will have to demand their money back, and even if the money is already returned, the amount of money is not intact.

This research discusses about how legal protection for consumers that is given by the company party on the transaction practice of Serbu-Seru program on Bukalapak, and the study according Fiqih Syafii. This research is including empirical research with descriptive qualitative research approach. The data source that used are primary data, secondary data, and tertiary data with data gathering technique by interview and documentation.

The results of this study indicate that Bukalapak is involved in running the automatic fund system for the Seru-Seru service, so that consumers are disadvantaged, this consumer loss certainly causes the lack of realization of legal protection for consumers in accordance with Law Article 4 Letter 7 regarding consumer rights, Then, if it's based on Syafii's fiqh in Serbu Seru program, it is an illegal sale and purchase because there are two elements of halal and haram mixed into one, namely buying and selling and gharar, basically, cases like this will be won by cases that are haram.

المستخلص

ديكي فؤاد رحماوان، 16220005، 2020. محافظة القانون على مستهلكي سوق بوكالاباك في برنامج سيربا-سيرو من وجهة النظر القانون رقم 8 سنة 1999 عن محافظة المستهلك والفقہ الشافعي (دراسة في إدارة بوكالاباك سورابايا). البحث الجامعي، قسم قانون التجارة الشرعية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، مشرف، الدكتور. الحاج. عباس عرفان، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: بوكالاباك سيربا-سيرو، قانون محافظة المستهلك، الفقہ الشافعي.

هو خدمة المعاملة في (Bukalapak Serbu-Seru) بوكا لافاك سربو - سرو تطبيقها، ولو فعل المشتري الدفعة، لم ينال المشتري الشيء طبعاً، لأن بوكا لافاك سيسهم أولاً لطبع المشتري المختار وينال الشيء. للمشتري لا يختار، سيرجع ماله. بل، الذي يصبح رئيس المشكلة هو رجع ماله الذي يتجه أن يتأخر، ولو يرجع ماله، لكنه غير الكامل

يبحث هذا البحث عن كيف حفظ الحكم للمشتري الذي يعطى جاني السعي في وبحثه عند فقہ (Bukalapak Serbu-Seru) البرنامج بوكا لافاك سربو - سرو الشافعي. يدخل هذا البحث إلى التجريبي بالنهج النوعي. تتكون مصادر البحث من الرئيسية، الثانوية، وبعد الثانوية بالطريقة لجمع البيانات مقابلة وتوثيقة

يدل هذه حصيلة البحث أن وجود الغافل من بوكا لافاك في تنظيم رجع المال الأوتوماتيكي في الخدمة سربو - سرو، حتى يخسر المشتري، على هذا تخسير المشتري يسبب أقل واقعية حفظ الحكم للمشتري الذي يناسب بالفصل 4 الحرف ج عن حق المشتري، ثم عند يتحرى عند فقہ الشافعي في البرنامج سربو - سرو هو المعاملة الفاسد ولا تصح. يدل هذا الحال بوجود لا يترع شرط وركن المعاملة عند فقہ الشافعي، وموجود عناصر الميسر وقرار

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
BUKTI KONSULTASI.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
المخلص.....	xviii
DAFTAR ISI	xix

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Sistematika Pembahasan	11

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kerangka Teori.....	20
1. Pengaturan Jual Beli	20
2. Perjanjian Jual Beli Online	22
3. Perlindungan Hukum Kosumen	30
4. Wanprestasi	46
5. Jual Beli Prespektif Fiqih Syafii	48
a. Pengertian Jual Beli	48
b. Dasar Hukum Jual Beli	49
c. Syarat Dan Rukun Jual Beli.....	50
d. Jual Beli Yang Dilarang	52
6. Bercampurnya Perkara Yang Halal Dengan Yang Haram	56

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	58
B. Pendekatan Penelitian	59
C. Lokasi Penelitian.....	59
D. Jenis Dan Sumber Data	59
E. Teknik Penggalan Data	61

BAB IV: PEMBAHASAN

A. Gabaran Umum Objek Penelitian.....	65
1. Gambaran Umum Layanan Progam Serbu Seru.....	65
2. Prosedur Mekanisme Progam Penjualan Melalui Layanan Bukalapak Serbu-Seru Yang diterapkan Oleh Marketplace Bukalapak.....	66
B. Analisis Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Bukalapak Serbu Seru Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	73
C. Analisis Keabsahan Layanan Praktik Jual Beli Serbu Seru Ditinjau Dari Prespektif Fiqih Syafii.....	92

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan 103

B. Saran..... 104

DAFTAR PUSTAKA 106

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan trend perdagangan terus meningkat dari tahun ke tahun, salah satunya yakni penggunaan internet sebagai media perdagangan. Tak bisa dipungkiri bahwa banyak manfaat yang didapat oleh perusahaan maupun konsumen saat melaksanakan transaksi melalui internet atau seringkali disebut juga sebagai jualbeli online. Manfaat dari jual beli online ini salah satunya adalah dapat menekan biaya barang dan jasa, serta dapat meningkatkan kepuasan konsumen menyangkut kecepatan dan kemudahan untuk mendapatkan barang yang dibutuhkan.

Berbelanja atau melakukan transaksi perdagangan melalui internet atau media online lainnya dapat dinyatakan sangat berbeda prosesnya dengan berbelanja atau bertransaksi perdagangan di dunia nyata. Dengan dilaksanakannya jual beli online memungkinkan kita untuk bertransaksi dengan cepat dan biaya yang murah tanpa melalui proses yang berbelit-belit, dimana pihak pembeli cukup mengakses internet ke website perusahaan yang mengiklankan produknya di internet, yang kemudian pembeli cukup mempelajari term of condition (ketentuan-ketentuan yang disyaratkan) pihak penjual, namun dibalik setiap manfaat yang ditimbulkan oleh jual beli online terdapat beberapa masalah dalam perlindungan konsumennya seperti persoalan mengenai

transparansi informasi atau tidak adanya kejelasan mengenai transaksi dan barang yang ditawarkan. Barang dan jasa yang ditawarkan di internet pun sangat beragam, baik barang kebutuhan sehari-hari, barang unik, maupun berbagai jenis jasa. Tak heran jika peluang bisnis ini mampu menjadi penggerak roda ekonomi. Di Indonesia fenomena kegiatan transaksi jual beli online sudah marak terjadi di kalangan masyarakat luas. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya perusahaan Marketplace yang bermunculan. Transaksi jual beli online melalui Marketplace menjadi salah satu layanan yang diminati, karena memiliki mekanisme bertransaksi yang praktis dan mudah dipahami oleh masyarakat. Marketplace merupakan media online berbasis internet (web based) tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara pembeli dan penjual. Pembeli dapat mencari supplier sebanyak mungkin dengan kriteria yang diinginkan, sehingga dapat diperoleh sesuai harga pasar. Sedangkan bagi supplier/penjual dapat mengetahui perusahaan-perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka.

Marketplace mempunyai fungsi yang sama dengan sebuah pasar tradisional, hanya saja Marketplace ini lebih modern dengan menggunakan bantuan sebuah jaringan dalam mendukung sebuah pasar agar dapat dilakukan secara efisien dalam menyediakan update informasi dan layanan jasa untuk penjual dan pembeli yang berbeda-beda.

Dilansir dari Fajarpos.com salah satu perusahaan marketplace terbaik di Indonesia menurut kata data yang paling diminati konsumen salah satunya adalah Bukalapak. Bukalapak merupakan marketplace buatan dalam negeri. Bukalapak

didirikan Achmad Zaky pada awal 2010. Bukalapak juga merupakan sebuah aplikasi mobile, aplikasi ini merupakan wadah belanja online yang lebih fokus pada Platform mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja. Platform ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif untuk menjadikan jual-beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Berbicara mengenai marketplacebukalapak, tidak lepas dari fitur layanan yang ditawarkannya, seperti promo, diskon harga, dan event yang menarik. Hal semacam ini dilakukan guna meningkatkan ketertarikan konsumen dalam penggunaan aplikasi bukalapak untuk meningkatkan angka penjualan produk. Salah satu layanan yang paling menarik dalam layanan yang ditawarkan adalah layananBukalapak Serbu Seru.

Buka Lapak Serbu-Seruadalah fitur layanan Marketplace bukalapak yang berbentuk Event dimana disini menjual barang-barang bernilai tinggi seperti handphone, jam tangan, kendaraan, dan lainnya dengan beragam harga yang sangat murah dan cenderung tidak masuk akal, harga yang dipasang untuk layanan jual beli Serbu seru dipatok dengan harga mulai dari 1 rupiah untuk kategori barang dan 100 rupiah untuk kategori barang berharga seperti emas. Dalam praktiknya harga yang dipasang di jual beli serbu seru ini bervariasi dan berubah ubah, untuk barang seperti mobil dijual dengan harga 1 rupiah untuk merk Toyota Calya dan 10 ribu rupiah untuk mobil dengan merk Mitsubishi

Xpander, kemudian 5 ribu rupiah untuk Playstation 4 Slim 1 TB. Hal ini tentunya membuat banyak konsumen tertarik untuk mengikuti event Bulapak tersebut sehingga Event Bukalapak Serbu Seru dilakukan tiga kali sesi dalam sehari yaitu pada pukul 06.00, 12.00, 18.00.

Untuk mengikuti praktik Jual Beli Serbu seru, ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh konsumen, yaitu yang pertama konsumen harus mempunyai aplikasi Marketplace Bukalapak terlebih dahulu yang bisa di download melalui Handphone, kemudian yang kedua pastikan konsumen harus sudah terdaftar terlebih dahulu dalam akun Marketplace Bukalapak. Untuk syarat pendaftaran akun di aplikasi Marketplace Bukalapak konsumen harus mencantumkan beberapa macam data yaitu antara lain nama pengguna atau user name, nomor telepon atau email untuk verifikasi, kemudian password akun Bukalapak, dan yang terakhir menyetujui ketentuan yang berlaku dalam aplikasi Marketplace Bukalapak.

Dalam praktiknya, meskipun konsumen sudah melakukan transaksi pembayarannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, konsumen belum tentu mendapatkan barang yang diinginkan. Hal ini dikarenakan Pihak Bukalapak akan mengundinya terlebih dahulu, dan hanya akan ada satu orang saja untuk setiap barang yang bisa didapatkan. Pengumuman undian ini akan disampaikan setelah waktu penyerbuan berakhir, dan bagi pengguna yang belum beruntung Bukalapak akan mengembalikan uang pembelian 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam maksimal setelah penyerbu terpilih diumumkan.

Kemudian yang menjadi permasalahan dalam praktik program Serbu-Seru ini yaitu sistem undiannya yang tidak menyertakan konsumen untuk berpartisipasi dalam proses undian tersebut, itu artinya konsumen tidak mengetahui bagaimana proses atau mekanisme undian yang sebenarnya, hanya pihak Bukalapak saja yang tahu bagaimana prosesnya, itu artinya tidak ada transparansi mengenai praktik undian bagi konsumen. Kemudian permasalahan yang selanjutnya yaitu mengenai pengembalian dana konsumen yang tidak terpilih, dalam kenyataannya mekanisme pengembaliannya mengalami keterlambatan, serta untuk mengupayakan dana kembali konsumen harus protes terlebih dahulu agar dana tersebut kembali, dan meskipun dana sudah kembali, ada sebagian konsumen yang mengeluhkan dana tersebut kembali dengan keadaan yang tidak utuh. Itu artinya ada beberapa konsumen yang dirugikan akibat mengikuti proga Serbu-Seru ini. Itu artinya dalam hal ini pihak Bukalapak dalam menjalankan jual beli dalam program Serbu-Seru melakukan suatu tindakan Wanprestasi yang berakibat merugikan konsumen.

Kemudian atas kerugian yang dialami oleh konsumen dalam fenomena praktik layanan Serbu-Seru, mengenai ketidaktrasparasian undian dalam program serbu seru ini dan hilangnya dana konsumen akibat kesalahan dalam mekanisme pengembalian dananya itu artinya dalam praktiknya dalam program Serbu-Seru ini kurang mewujudkan pencerminan perlindungan konsumen seperti yang telah termaktub dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen, serta pasal 7 Undang-

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tentang suatu kewajiban dari pelaku usaha.

Kemudian dilihat dari unsurnya, menurut hukum Islam, transaksi jual beli di BukalapakSerbu Seru ini merupakan jual beli yang mengandung unsur Maysir dan Gharar. Hal ini dibuktikan karena ada nya unsur undian dan ketidakjelasan akan objek barang didalamnya.

Maysir menurut asalnya adalah judi. Kemudian secara istilah maysir merupakan setiap permainan yang didalamnya terdapat unsur materi yang di syaratkan, yang diambil dari pihak yang kalah untuk pihak yang menang. Kemudian menurut ulama Syafii maysir adalah behadap hadapan secara langsung, maksudnya berhadapan secara langsung dalam hal melakukan suatu permainan taruhan, dimana taruhan tersebut di serahkan secara bersamaan (siapa yang kalah harus memberi kepada yang menang). Tentunya praktik Maysir dilarang karena mendatangkan mudharat di salah satu pihak yang bertansaksi, Kemudian larangan melakukan praktik maysir ada pada Q.S Al-Mai'dah ayat 91:

نَّمَا يُرِيدُ الشَّيْطَانُ أَنْ يُوقَعَ بَيْنَكُمْ الْعَدَاةَ وَالْبَغْضَاءَ فِي الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ وَيَصُدَّكُمْ
عَنْ ذِكْرِ اللَّهِ وَعَنِ الصَّلَاةِ فَهَلْ أَنْتُمْ مُنْتَهُوْنَ

Artinya: Sesungguhnya syaitan itu bermaksud hendak menimbulkan permusuhan dan kebencian di antara kamu lantaran (meminum) khamar dan berjudi itu, dan menghalangi kamu dari mengingat Allah dan sembahyang; maka berhentilah kamu (dari mengerjakan pekerjaan itu)

Gharar merupakan suatu transaksi jual beli dimana didalamnya mengandung unsur-unsur ketidakjelasan, pertaruhan atau perjudian. Darisemuanya mengakibatkan atas hasil yang tidak pasti terhadap hak dan kewajiban dalam suatu transaksi/jual beli. Transaksigharar didasarkan kepada larangan Allah Swt atas pengambilan harta/hak milik orang lain dengan cara yang tidak dibenarkan (bathil). Menurut Ulama Syafiigharar adalah segala sesuatu yang akibatnya tersembunyi dari pandangan atau sesuatu yang dapat memberikan akibat yang tidak diharapkan (tidak jelas) serta mendatangkan mudharat. Sebagaimana firman Allah dalam surah Al-Baqarah ayat 188.

وَلَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ وَتُدْءُوا بِهَا إِلَى الْحُكَّامِ لِتَأْكُلُوا فَرِيقًا مِنْ أَمْوَالِ
النَّاسِ بِالْإِثْمِ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: Dan janganlah sebahagian kamu memakan harta sebahagian yang lain di antara kamu dengan jalan yang bathil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu dapat memakan sebahagian daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahui. (Q.S Al-Baqarah 188).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengungkapkan bahwa sangat penting untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Program Serbu Seru Prespektif Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqih Syafii (Studi Bukalapak Office Surabaya)”. Menurut peneliti, penelitian ini sangat penting untuk dilakukan karena dapat dijadikan pengetahuan bagi masyarakat pengguna aplikasi Bukalapak yang melakukan praktik jual beli

Bukalapak Serbu Seru dan belum mengetahui bahwa ada peraturan baik dari Undang-Undang dan hukum Islam yang mengatur tentang perlindungan konsumen yang dapat melindunginya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme program penjualan melalui layanan *BukalapakSerbu Seru* yang diterapkan oleh *Marketplace* Bukalapak?
2. Bagaimana aspek Perlindungan Hukum bagi konsumen pengguna layanan *BukalapakSerbu Seru* ditinjau dengan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
3. Bagaimana aspek keabsahan praktik jual beli *BukalapakSerbu Seru* ditinjau dengan perspektif Fiqih Syafii

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme penjualan melalui layanan *Bukalapak Serbu Seru* yang diterapkan oleh *Marketplace* Bukalapak.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *Bukalapak Serbu Seru* ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Untuk mengetahui bagaimana keabsahan praktik jual beli *Serbu Seru* ditinjau dari perspektif Fiqih syafii.

D. Manfaat penelitian

Penelitian yang ditulis ini akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis.

1. Secara Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat dalam pemahaman dan keilmuan kepada masyarakat secara umum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen *Marketplace* Bukalapak dalam program *Bukalapak Serbu Seru* ditinjau dari Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Fiqih Syafii.

2. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan secara teoritis bagi penulis khususnya dan civitas akademika pada umumnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen *marketplace* Bukalapak dalam program *Bukalapak Serbu Seru*.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya pemahaman dalam arti lain yang menyebabkan kesalahfahaman mengenai definisi disetiap kata atau pengertian sub bab yang akan dikaji dalam penelitian ini, maka dalam hal ini akan disebutkan definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain adalah:

1. Jual Beli

Jual beli merupakan proses tukar menukar suatu barang dengan barang lainnya dengan menggunakan metode atau cara-cara tertentu.¹

2. Bukalapak Serbu Seru

Buka lapak serbu seru merupakan event bukalapak yang bertujuan untuk menarik minat konsumen yang mana dalam praktiknya disini menjual barang berharga dari mulai Rp 1 dan hanya akan ada beberapa pembeli yang mendapatkan barang.

3. Marketplace Bukalapak

Marketplace bukalapak merupakan pasar berbasis elektronik dimana disini tempat bertemunya Seller (Mitra Bukalapak) dengan pembeli atau konsumen secara online

4. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²

5. Fiqh syafii

Fiqh merupakan aturan-aturan Allah SWT yang mengatur tentang hubungan antar manusia dengan manusia, dan hubungan manusia dengan Tuhannya. Sedangkan fiqh Syafii merupakan produk hukum islam yang dikembangkan dan dikemas sedemikian rupa oleh para Ulama fuqaha dari

¹Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*,(Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992), 390.

²Pasal 1 Ayat 1 UU No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kalangan Imam Syafii dalam lingkup hubungan manusia dengan manusia (muamalah), seperti contoh perniagaan, perdagangan dan lain-lai, Kemudian hubungan Manusia dengan Tuhannya (Ibadah). Seperti halnya contoh sholat, zakat, dan lain-lain. Kemudian Fiqih yang digunakan penulis adalah Fiqih pendapat Ulamaa Syafii, yakni yang mengatur sub bab tentang bahasan jual beli. Atau membahas tentang syarat syah jual beli, rukun-rukun yang harus terpenuhi dalam jual beli dan juga macam-macam jual beli.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisikan mengenai semua pembahasan yang digunakan dalam penelitian ini. Sistematika pembahasan ini mempunyai suatu tujuan yaitu agar pembaca lebih mudah memahami secara singkat mengenai isi penelitian ini.

Bab I Berisi pendahuluan yang didalamnya terdapat latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan..

Bab II Berisikan penelitian terdahulu dan Kajian teori yang dijadikan landasan secara teoritis guna mengkaji dan menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti memberikan landasan akan teori yang digunakan sebagai anak panah suatu analisis didalam rumusan masalah.

Bab III: Berisikan mengenai Metodologi penelitian, metodologi penelitian disini berisikan beberapa hal yang penting yaitu sebagai berikut, yaitu

jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, proses pengambilan data.

Bab IV: Berisikan mengenai pembahasan atau inti dari penelitian, dikarenakan bab ini akan menjelaskan tentang bahasan perlindungan hukum konsumen Marketplace Bukalapak dalam program Serbu Seru perspektif Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan kajiannya menurut perspektif Fiqih Syafii.

Bab V: Berisikan tentang penutup, yang meliputi kesimpulan, dan saran. Penyusunan skripsi ini terdiri dari kesimpulan dengan pemaparan berdasarkan data yang diperoleh dan analisis yang dilakukan serta saran berupa masukan yang memuat berbagai hal yang diharapkan penulis untuk nantinya dapat menjadi tambahan dan bahan pemikiran bagi yang berkepentingan guna memperoleh hasil yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Program Serbu Seru Prespektif Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqih Syafii. Se jauh penelusuran penulis, penulis belum menemukan penelitian yang membahas secara spesifik mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli berbentuk serbu seru ini. Kemudian penelitian yang berkaitan dengan transaksi jual beli dalam Marketplace Bukalapak bukanlah yang pertama kalinya dilakukan. Sebelumnya telah ada penelitian serupa yang berkaitan dengan penelitian ini.

Mulya Gustina, Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Emas Online Melalui Media Bukaemas di Bukalapak, Universitas Islam Negeri sunanampel Surabaya pada 2018.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan obyek penelitian yaitu PT. Bukalapak Indonesia. Penelitian ini ditulis guna menjawab pertanyaan yang dituliskan dalam dua macam rumusan masalah yakni, bagaimana praktik jual beli emas secara tidak tunai melalui fitur BukaEmas di Bukalapak, kemudian bagaimana pandangan hukum Islam terhadap praktik jual beli emas secara non tunai melalui fitur BukaEmas di Bukalapak. Data yang

diperlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan melakukan wawancara, serta studi pustaka yang kemudian dianalisis dengan teknik deskriptif dalam memaparkan data mengenai jual beli yang dilakukan oleh pengguna Bukalapak melalui fitur BukaEmas. Kemudian data yang telah diperoleh dianalisis dari perspektif hukum Islam dengan teknik kualitatif dalam pola pikir deduktif, yaitu dengan meletakkan norma hukum Islam sebagai rujukan dalam menilai fakta-fakta khusus mengenai akad dan penerapannya antara Bukalapak Indonesia dengan pengguna BukaEmas di *Maerketplace* Bukalapak.

Dalam hukum Islam jual beli emas secara nontunai terdapat 2 pendapat yaitu tidak boleh, menurut mayoritas Ulama Fuqaha, mulai dari Madzhab Hanafi, Maliki, Syafi'i dan Hambali serta pendapat As-Syaikh Nashirudin Al Albani tidak membolehkan praktik jual beli emas non tunai, itu dikarenakan hal semacam itu mengakibatkan adanya unsur riba. Kemudian pendapat lainnya boleh, menurut pendapat Ibnu taimiyah, Ibnu Qayyim dan ulama kontemporer yang sependapat, mengenai jual beli emas non tunai diperbolehkan. Mereka berpendapat jual beli emas boleh dilakukan baik secara tunai maupun tidak tunai asalkan keduanya tidak dimaksudkan sebagai *ttsaman* (harga, alat pembayaran dan uang), melainkan *sil'ah* (barang)

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis akan ajukan adalah berupa lokasi objek penelitiannya yaitu di *marketplace E-commerce* bukhalapak, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitiannya, penelitian ini berfokus kepada transaksi jual beli emas menurut Islam di *Marketplace* bukhalapak,

sedangkan penelitian yang penulis teliti berfokus kepada perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli berbentuk undian serbu seru di *marketplace* Bukalapak, serta aspeknya dalam bidang Fiqih syafii.

Muhammad Nur Rahiim, *E-Commercestudi* Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Situs Bukalapak.Com, Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada 2018.

Transaksi online baru-baru ini menjadi model bisnis baru yang semakin hari semakin di minati oleh mayoritas masyarakat Indonesia. Adanya fasilitas internet yang membuat pola bisnis semacam ini di semakin disukai karena alasan kemudahan yang di tawarkan. Marketplace atau situs jual beli online menjadi pasar online favorit baru yang menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi jual beli. Salah satu situs jual beli online yang menawarkan fasilitas transaksi online adalah Bukalapak.com. Akan tetapi perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli dengan sistem baru ini masih belum merata atau masih minim. Masih belum ada perlindungan hukum secara menyeluruh sesuai dengan peraturan tentang perlindungan konsumen UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen menjadi pihak terlemah apabila terjadi permasalahan karena model yang di bangun mengandung klausula baku di dalamnya. Oleh karenanya maka perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online perlu adanya perhatian.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis akan ajukan adalah berupa terdapat pembahasan yang membahas terkait dengan perlindungan

hukum konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di Bukalapak.com. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitiannya, objek yang penulis teliti berfokus pada even Bukalapak Serbu Seru. Sedangkan penelitian ini objeknya berfokus pada transaksi di Bukalapak.com.

M Amanda Layyinul Qulub, Transaksi Jual Beli Berbentuk Undian Di Serbu Seru Bukalapak Menurut Pandangan Mui Kota Malang Dan Hukum Konvensional, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Pada 2019.

Transaksi online di Indonesia sudah sangat berkembang, fenomena ini ditandai dengan adanya berbagai macam media transaksi berbasis online yang dapat mempermudah penggunaannya, bentuk perkembangan tersebut di Indonesia sendiri bermacam-macam jenisnya. Dari sekian macam bentuk transaksi online yang terdapat di Indonesia, salah satu transaksi yang sering digunakan oleh mayoritas masyarakat adalah transaksi jual beli online. Dalam transaksi online pihak penjual dan pihak pembeli tidak harus saling bertatap muka secara langsung, melainkan cukup hanya melalui media chat, sms, telepon dan lain sebagainya.

Dalam hal transaksi jual beli yang diakses melalui forum atau situs jual beli online, terdapat salah satu forum online yang dikenal oleh kebanyakan masyarakat Indonesia, yaitu situs jual beli online Bukalapak. Untuk menarik minat konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di Bukalapak, maka pihak Bukalapak meluncurkan inovasi berupa event. Salah satu event yang paling di

minati adalah event Serbu Seru Bukalapak. Even serbu seru bukalapak merupakan even yang menawarkan produk berupa barang-barang elektronik seperti handphone, laptop, kamera, produk kecantikan, emas dan lain sebagainya mulai dari harga Rp 1 untuk barang dan Rp 100 untuk emas. Setelah menyerbu dan membayar barang yang diinginkan konsumen tidak akan secara langsung akan mendapatkan barang yang diinginkan. Pihak Bukalapak akan mengundinya terlebih dahulu, dan hanya satu orang saja untuk setiap barang yang bisa mendapatkannya. Even ini dalam sehari terdapat 4 even dimana setiap even penyerbu hanya bisa menyerbu 1 kali. Pengumuman undian ini akan disampaikan setelah waktu penyerbuan berakhir, dan bagi pengguna yang belum beruntung Bukalapak akan mengembalikan uang pembelian 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam maksimal setelah penyerbu terpilih diumumkan, dana yang digunakan untuk menyerbu akan dikembalikan ke dalam saldo BukaDompet (apabila pembayaran menggunakan saldo BukaDompet atau Virtual Account), Buka DANA (apabila pembayaran menggunakan Buka DANA), atau saldo Credits (apabila pembayaran menggunakan Credits).

Jika dilihat dari segi hukum konvensional, praktik undian hanya boleh dilakukan oleh badan hukum atau badan usaha perdagangan yang memiliki izin untuk melakukan suatu undian. Hal ini tertera dalam pasal 1 Angka 2 UU Nomor 22 Tahun 1954 merupakan kesempatan yang diadakan oleh sesuatu badan untuk mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat tertentu dapat ikut serta memperoleh hadiah berupa uang atau benda, yang akan diberikan kepada

peserta-peserta yang ditunjuk sebagai pemegang dengan jalan undi atau dengan lain cara menentukan untung yang tidak terbanyak dapat dipengaruhi oleh peserta sendiri.

Sedangkan menurut kajian hukum islam, menurut hadist yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah yang menyebutkan, Rasulullah SAW melarang jual beli al-haslah dan jual beli gharar. Hadist Abu Hurairah ini juga merujuk kepada suatu ayat Al-Quran yaitu Q.S al-Nisa ayat 29 menyebutkan larangan mencari harta dengan cara yang bathil.

Dengan adanya dasar ayat Al-qur'an tersebut jika dikaitkan dengan even serbu seru di Bukalapak, dengan melihat pada fenomena tersebut, dapat diasumsikan bahwasanya praktik transaksi jual beli berbentuk undian serbu seru bukalapak terindikasikan sebagai transaksi yang dilarang, karena dalam proses pengundiannya masih belum transparan, serta terkait perizinan dalam buka dompet di bukalapak yang masih belum adanya izin dari Bank Indonesia. Kemudian mengingat masih belum adanya peraturan resmi yang mengatur tentang praktik jual beli berbentuk undian di serbu seru ini, maka sangatlah dibutuhkan pendapat para ulama lokal khususnya MUI Kota Malang dalam menanggapi fenomena jual beli ini.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis teliti yaitu ada pada objek penelitiannya yaitu yang mengkaji tentang praktik serbu seru dalam Marketplace Bukalapak.com. Sedangkan perbedaannya ada pada fokus penelitiannya, penelitian ini berfokus kepada pandangan MUI Kota Malang

mengenai praktik jual beli berbentuk Undian di serbu seru Bukalapak.com serta kajiannya menurut hukum konvensional, sedangkan penelitian yang penulis teliti ini berfokus pada perlindungan hukum konsumen dalam praktik jual beli serbu seru, serta kajiannya dalam bidang Fiqih Syafii.

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Mulya Gustina, Universitas Islam Negeri sunanampel Surabaya pada 2018	Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Emas Online Melalui Media Bukaemas di Bukalapak	Sama sama membahas mengenai event jual beli dalam <i>Marketplace</i> Bukalapak.com	Fokus penelitian mengenai event Bukalapak berbeda, yaitu Bukalapak Bukaemas, dan Serbuseru
2	Muhammad Nur Rahiim, Universitas Muhammadiyah Surakarta Pada 2018	E-commerce studi Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Situs Bukalapak.Com	Ber objek di Bukalapak	Penelitian ini hanya berfokus kepada satu titik yaitu perlindungan hukum konsumen
3	M Amanda Layyinul Qulub, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang Pada 2019	Transaksi Jual Beli Berbentuk Undian Di Serbu Seru Bukalapak Menurut Pandangan Mui Kota Malang Dan Hukum Konvensional,	Meneliti tentang objek yang sama yaitu praktik jual beli serbu seru	Berfokus kepada pendapat MUI Kota Malang mengenai Praktik jual beli serbu seru pandangannya menurut hukum konvensional,

B. Kerangka Teori

1. Pengaturan Jual Beli

Menurut Pasal 1457 bab kelima KUH Perdata, yang dinamakan jual beli merupakan suatu persetujuan yang mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan.³ Itu artinya berdasarkan pasal ini jual beli merupakan sebagai suatu hal perjanjian.

Dalam hal melakukan Jual beli kedua belah pihak tentunya melakukan perjanjian yaitu sama-sama mengikatkan dirinya dimana salah satu pihak berjanji akan menyerahkan suatu barang, kemudian pihak yang lainnya juga berjanji akan membayar harga barang yang telah disepakati. Dalam definisi jual beli telah menunjukan bahwasanya disini para pihak melakukan kegiatan transaksi yaitu jual dan beli, itu artinya jual beli merupakan hubungan timbal balik antara penjual dan pembeli dalam melakukan kesepakatan akan harga dan barang/atau jasa.⁴

Kemudian selanjutnya dalam pasal 1458 KUH Perdata mengatakan jual beli dianggap telah sah dan terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai mengenai kesepakatan barang beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.⁵

³Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 356

⁴I Ketut Okta Setiawan, *Hukum Perikatan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 158

⁵ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, 356

Pasal 1474 KUH Perdata mengatakan Penjual mempunyai dua macam kewajiban utama, yaitu menyerahkan barangnya dan menanggungnya atau menanggung dalam hal keselamatan barang. Kemudian Pasal 1478 yang mengatakan Penjual tidak wajib menyerahkan barang yang diperjual belikan, jika pembeli belum membayar harganya, sedangkan penjual tidak mengizinkan penundaan pembayaran kepadanya.⁶

Kemudian syarat sahnya suatu perjanjian seperti dalam pasal 1320 KUHPer yaitu:

- a. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.

Kesepakatan ini diatur dalam pasal 1320 ayat 1 KUH Perdata. Yang dimaksud kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lain.

- b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan atau perjanjian.

Maksudnya adalah kecakapan untuk membuat suatu perikatan, atau kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum.⁷

- c. Suatu hal tertentu.

Suatu hal tertentu merupakan prestasi atau pokok perjanjian. Prestasi atau pokok perjanjian adalah sesuatu yang menjadi hak dan kewajiban para kedua belah pihak yang mengikatkan diri.⁸

⁶ Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, (Jakarta: Pt. Praditya Paramita), 369

⁷ Salim, *Perancangan Kotrak & Memorandum of understanding*, (Jakarta: Sinar Grafika), 10

⁸ Salim, *Perancangan Kotrak & Memorandum of understanding*, 10

d. Suatu sebab yang halal/ klausula yang halal

Menurut pasal 1320 KUH Perdata tidak dijelaskan tentang pengertian mengenai kausa yang halal. Akan tetapi dalam pasal 1337 KUH Perdata hanya disebutkan kausa yang dilarang saja, yaitu dimana suatu sebab terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertib umum dalam melakukan perikatan atau perjanjian.⁹

2. Perjanjian Jual Beli Online

Diberlakukannya jual beli dalam situs Bukalapak itu artinya jual beli tersebut merupakan jual beli online, mengingat Bukalapak merupakan jual beli berbasis *Website* dan hanya bisa diakses melalui media elektronik seperti *handphone* ataupun Komputer. Itu artinya jual beli online merupakan kegiatan jual beli dimana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara langsung, melainkan menggunakan media elektronik. Dalam kegiatan jual beli online, para pihak tidak perlu secara langsung kontak fisik untuk melakukan transaksi jual beli, para pihak hanya perlu berdialog menggunakan media elektronik yang digunakan.

Dalam pasal 1 bagian 17 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang dinamakan dengan transaksi online atau elektronik adalah perjanjian atau perikatan yang melalui media elektronik baik itu melalui Internet atau lainnya.

⁹Salim, *Perancangan Kontrak & Memorandum of understanding*, 11

Transaksi jual beli online pada hakikatnya sama dengan transaksi jual beli biasa pada umumnya, dan keduanya pun mempunyai kemiripan. Yang membedakannya adalah adanya media elektronik atau alat yang digunakan oleh kedua belah pihak yang bertransaksi. Kemudian jual beli online juga didasarkan atas dasar perjanjian.

Yang membedakan jual beli online dengan jual beli pada umumnya adalah sebagai berikut:¹⁰

- a. Cara Komunikasi. Mengenai komunikasi para pihak khususnya penjual harus memberikan informasi yang jelas dan benar, mengingat jual beli online para pihak tidak bertemu secara langsung, dan keduanya pun diwajibkan untuk tidak menggunakan situs web yang mengganggu ketertiban umum.
- b. Garansi. Dalam hal ini pihak produsen harus memberikan garansi atau jaminan mengenai barang yang diperdagangkan, dalam hal ini produsen jual beli online diharuskan menyatakan secara tertulis jaminan akan kontrak mengenai suatu barang.
- c. Biaya. Dalam hal jual beli biaya merupakan hal yang sangat penting, karena biaya merupakan nilai tukar akan barang yang diperjual belikan dan menjadi inti objek dalam jual beli selain barang.
- d. Pembayaran. Mengenai pembayaran dalam jual beli online menggunakan transfer, kredit, atau menggunakan mitra pembayaran lainnya.

¹⁰Rizka Syafriana, “*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*”, *Jurnal De Lega Lata*, (Vol.1 No.2 Juli-Desember 2016) h.434

- e. Kerahasiaan. Dalam hal ini kerahasiaan sangatlah dibutuhkan guna menjaga semua kerahasiaan informasi yang terkandung didalam perjanjian. Hal ini penting dilakukan dan bertujuan untuk memastikan perjanjian memiliki sifat yang mengikat.

Kemudian dalam praktiknya tentunya jual beli online memiliki kekurangan atau permasalahan yang tidak bisa lepas dari praktik itu sendiri. Berikut adalah kekurangan jual beli online yaitu antara lain:¹¹

- a. Konsumen tidak dapat secara langsung melihat, melakukan cek barang yang diperjual belikan
- b. Ketimpangan informasi yang kurang jelas mengenai barang/atau jasa yang ditawarkan
- c. Status subjek hukum produsen penyedia barang tidak diketahui
- d. Tidak adanya jaminan garansi mengenai keamanan dalam hal melakukan transaksi secara privat, dan keterangan terhadap resiko yang berkenaan dengan sistem media yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran menggunakan media elektronik, baik dalam kartu kredit maupun transfer bank.
- e. Pembebanan resiko yang tidak seimbang, hal ini dikarenakan disaat melakukan transaksi jual beli online, pada umumnya konsumen akan terlebih dahulu melakukan pembayaran, hal ini dilakukan karena membayar dimuka

¹¹Sri Arlina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal UIR Law Review*(Vol.02,No.01, April 2018), h.326

menjadi syarat utama atas kelangsungan transaksi jual beli online. Sedangkan belum tentu juga barang akan sampai, dan juga belum tentu juga barang yang sudah sampai bisa datang dengan utuh, bisa saja mengalami kecacatan. Hal ini dikarenakan garansi yang ada dalam jual beli online adalah garansi pengiriman barang, bukan garansi terima barang.

Untuk menjaga kelangsungan keamanan dalam praktik transaksi jual beli berbasis online, telah diterbitkan suatu peraturan yaitu Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang ITE (Informasi Dan Transaksi Elektronik) yang selaras dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan sama-sama memiliki tujuan untuk melindungi hak-hak para konsumen dalam perlindungan hukum transaksi jual beli dari pelaku usaha yang notabene memiliki kedudukan yang lebih kuat dari pada konsumen. Undang-Undang ITE atau Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan ketetapan yang berlaku untuk setiap orang yang melakukan perbuatan hukum yang sebagaimana diatur dalam undang-undang, baik yang berada di wilayah hukum Indonesia maupun di luar wilayah hukum Indonesia dan merugikan kepentingan Indonesia.

Sebagaimana telah dituliskan dalam pasal 1 angka 1 UU ITE yang namanya informasi elektronik adalah satu atau beberapa data elektronik pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange* (EDI), surat elektronik (*electronic mail*), telegram, *teleks*, *telecopy* atau sejenisnya,

huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah dan memiliki arti atau dapat dipahami oleh seseorang.

Kemudian dalam pasal 1 angka 2 UU ITE yang dinamakan dengan transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Dalam diadakannya Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang ITE ini, tentunya memiliki beberapa manfaat, adapun manfaatnya yaitu antara lain:

1. Menjamin kepastian hukum bagi seseorang yang melakukan transaksi secara elektronik.
2. Mendorong pertumbuhan ekonomi di Indonesia.
3. Sebagai salah satu bentuk upaya untuk mencegah terjadinya kejahatan berbasis teknologi informasi.
4. Melindungi masyarakat pengguna jasa dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Transaksi jual beli apabila menggunakan sarana elektronik dapat dilakukan dalam lingkup secara umum atau lingkup secara khusus, yang sesuai dengan Pasal 17 ayat (1) UU ITE.

Didalam transaksi elektronik, para pihak yang bertransaksi hanya mengandalkan itikad baik saja, karena memang dalam transaksi elektronik yang dilakukan di dunia maya (dunia internet) yang mana antara kedua belah pihak tidak saling bertatap muka. Sesuai dengan Pasal 17 ayat (2) UU ITE yang

memerintahkan bahwasanya para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik selama transaksi berlangsung.¹²

Jual beli sejatinya merupakan suatu perjanjian, sebagaimana yang tertulis dalam Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Subekti mendefinisikan perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu. Perjanjian jual beli agar bisa memiliki kekuatan yang mengikat terhadap kedua belah pihak, maka harus memenuhi syarat-syarat sahny suatu perjanjian.¹³

Perjanjian apabila dibuat serta memenuhi beberapa syarat sahny perjanjian, maka perjanjian tersebut mengikat kedua belah pihak sejak tercapainya kata sepakat mengenai hal-hal yang diperjanjikan, sama halnya dengan perjanjian jual beli sesuai dengan ketentuan Pasal 1458 KUH Perdata.¹⁴

Dalam transaksi eletronik, khususnya jual beli online, pelaku usaha wajib memberikan garansi berupa jaminan akan barang serta wajib memberikan informasi yang jelas dan benar dalam hal barang yang diperjual belikan, yakni meliputi ketersediaan barang, keaslian barang, keberadaan barang, spesifikasi barang, dan informasi lainnya mengenai barang yang diperdagangkan. Hal ini

¹²Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

¹³Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 2004),1

¹⁴Muhammad Abdul kadir, *Hukum Perikatan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003),84

dilakukan dikarenakan informasi yang benar mengenai barang merupakan salah satu hak-hak konsumen. Perintah mengenai pemberian keterangan akan barang yang diperjual belikan secara online diatur dalam UU ITE pasal 9 yang menyebutkan:

“Pelaku yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.¹⁵

Selain pasal ini dilakukan agar hak-hak konsumen terpenuhi atas pengetahuan dalam hal keadaan barang yang akan dibeli, pasal ini juga bertujuan agar konsumen terselamatkan dalam hal penipuan secara online. Pasal 9 UU ITE ini juga selaras dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 tentang hak-hak konsumen bagian 3 yaitu:

Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.

Dalam hal pelanggaran, penipuan jual beli secara online pada dasarnya sama halnya dengan penipuan jual belipada umumnya, yang membedakan antara keduanya adalah pada sarana perbuatannya, dalam hal ini penipuan online menggunakan Sistem Elektronik (komputer, internet, perangkat telekomunikasi). Sehingga secara hukum, penipuan secara online dapat diberlakukan sama sebagaimana delik konvensional yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Jika penipuan ini dijerat menggunakan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), maka pasal

¹⁵Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

yang dikenakan adalah Pasal 28 ayat 1 yang berbunyi sebagai berikut:

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik.”

Ancaman pidana dari pasal tersebut selaras dengan pasal UU ITE, sebagaimana yang terdapat dalam Pasal 45 ayat 2 UU ITE ialah sbagai berikut:

“Setiap orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat 1 atau ayat 2 dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)”

Dalam membuktikan akan satu kebenarannya, para penegak hukum dapat menggunakan bukti elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagai perluasan bukti.

Sebagaimana Pasal 5 ayat 2 UU ITE. Yaitu sebagai berikut:

1. Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupaDkan alat bukti hukum yang sah.
2. Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya sebagaimana dimaksudkan pada ayat 1 merupakan perluasan dari alat bukti yang sah sesuai dengan Hukum Acara yang berlaku diIndonesia.

Di Indonesia, UU ITE yang sudah ada belum memuat pasal yang secara khusus mengatur tentang delik penipuan. Pasal 28 ayat 1 UU ITE hanya bersifat global atau umum, dengan menggunakan titik berat perbuatan penyebaran berita bohong dan menyesatkan dan juga pada kerugian yang diakibatkan perbuatan tersebut. Tujuan rumusan dalam Pasal 28 ayat 1 UU ITE tersebut bukan lain adalah untuk memberikan perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingan konsumen.

3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum konsumen merupakan segala upaya yang diusung oleh undang-undang yang bertujuan untuk menjamin adanya perlindungan serta kepastian hukum guna melindungi konsumen.¹⁶ Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diwujudkan dalam bentuk pengaturan, yaitu melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi barang dan atau jasa dan melalui perjanjian yang khusus dibuat para pihak (pelaku usaha dan konsumen).

Dengan disahkannya Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharap dapat digunakan sebagai sarana yang efektif untuk mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen yang berdasarkan atas hak yang dimiliki oleh manusia sebagai konsumen. Jelas telah dituliskan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwasanya yang menjadi subjek hukumnya adalah orang. Namun dengan adanya hak dan kewajiban orang tersebut kemudian menimbulkan suatu masalah yang baru, yaitu masalah perlindungan hukum bagi para pihak terhadap segala kegiatan transaksi jual beli yang dilakukan oleh pihak lain berdasarkan hak dan kewajiban yang dimilikinya. Untuk mengantisipasi masalah tersebut maka diterbitkanlah Undang-Undang Perlindungan Konsumen guna melindungi dan memberikan kepastian hukum terhadap konsumen.

¹⁶Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tujuan diadakannya kepastian hukum yaitu untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, yakni antara lain memberikan jalan informasi mengenai barang dan atau/jasa serta mengangkat drajad konsumen, mengingat kedudukan konsumen sangat lemah. Kemudian tujuan yang lainnya yaitu menumbuhkan sikap waspada dan tanggung jawab kepada pelaku usaha agar tidak semena-mena dalam melakukan kegiatan usahanya serta berperilaku jujur.

Kemudian tujuan yang ingin dicapai dari di berlakukannya peraturan Perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 3 yaitu:

- a. Memberdayakan konsumen dalam hal memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak-haknya.
- b. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi.
- c. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab.

Konsumen pada dasarnya merupakan setiap subjek hukum (orang) yang disini berperan sebagai pemakai atau pengguna barang dan/atau jasa yang ada pada Masyarakat, baik penggunaanya untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun orang lain dan barang atau jasa tersebut tidak diperjualkan kembali.¹⁷

¹⁷Pasal 1 Nomor 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Didalam keterangan Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 1 ayat 2, dituliskan bahwa adanya konsumen akhir dan konsumen antara. yang dimaksud dengan konsumen akhir adalah orang atau pengguna akhir suatu barang. Sedangkan konsumen antara merupakan konsumen dimana ia mengkonsumsi suatu barang sebagian dari suatu proses untuk diproduksi kembali. Kemudian yang dimaksud dengan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen konsumen akhir yaitu konsumen yang menggunakan atau memanfaatkan barangnya sendiri. Sedangkan konsumen antara adalah produsen atau pelaku usaha.

Kemudian dalam peraturannya konsumen juga memiliki suatu batasan-batasan. Menurut AZ. Nasution batasan sorang konsumen adalah sebagai berikut:¹⁸

- a. Konsumen merupakan subjek hukum atau orang yang mendapatkan arang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen antara merupakan setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk proses diperdagangkan kembali.
- c. Konsumen akhir yaitu setiap orang yang menggunakan atau memanfaatkan barang da/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri serta keluarga maupun orang lain.

¹⁸Az. Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*,(Jakarta: Diadit Media,2002),h 13

Dalam hal hak dan kewajiban konsumen, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen hal ini diatur dalam Pasal 4 dan telah dijelaskan bahwasanya adanya hak dan kewajiban konsumen. Berikut ini adalah hak-hak konsumen menurut pasal 4 antara lain:¹⁹

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

“Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

“Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

“Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”.

“Hak Untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

“Hak untuk mendapatkan suatu pembinaan dan pendidikan konsumen”.

“Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

“Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Sebagaimana yang telah disebutkan dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak yang paling sering mengalami masalah adalah hak Konsumen. Kemudian pada dasarnya konsumen mempunyai 4 hak dasar. Hal ini juga disebutkan dan diakui oleh Organisasi Konsumen Sedunia *The International Organization Of Consumer Union* (IOCU) yaitu:

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right for safety*).
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*).

¹⁹Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 3) Hak untuk memilih (*The right to choose*).
- 4) Hak untuk didengar (*The right to be heard*).

Kemudian disini juga dijelaskan mengenai kewajiban seorang konsumen, yaitu antara lain:²⁰

- a) Dalam hal keamanan dan keselamatan, konsumen disini diharuskan membaca dan mengikuti petunjuk dalam hal pemanfaatan barang dan/atau jasa.
- b) Dalam hal melakukan transaksi jual beli, konsumen harus memiliki iktikad baik dalam kelangsungannya.
- c) Diharuskan membayar dengan nilai tukar yang sudah disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen jika ada permasalahan dan dilakukan secara patut.

Kemudian selanjutnya adalah hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam hal ini pelaku usaha merupakan setiap orang atau perseorangan atau badan hukum ataupun yang bukan berbadan hukum yang memiliki suatu kedudukan dalam hal melakukan kegiatan usahanya dalam wilayah Negara Republik Indonesia, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama sama dan melalui jalan perjanjian dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dalam berbagai bidang ekonomi.²¹

Semua pelaku usaha dalam melakukan usahanya, pastinya mempunyai suatu tujuan yaitu memperoleh suatu keuntungan dari hasil transaksi yang

²⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 16-27

²¹Pasal 1 Nomor 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

dilakukan dari suatu produk yang produsen tawarkan kepada para konsumen dalam hal ini produk yang ditawarkan berupa barang dan/atau jasa. Dalam melakukan interaksi dengan konsumen, tentunya produsen juga memiliki hak dan kewajiban yang harus dilakukan dan dipenuhi. Mengenai hak-hak pelaku usaha atau produsen, Undang-Undang perlindungan konsumen juga mengaturnya, sebagaimana yang telah disebutkan dalam pasal 6 Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, dimana hak pelaku usaha antara lain:²²

“Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

“Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik”.

“Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam hukum penyelesaian sengketa konsumen”.

“Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”.

“Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang undangan lainnya”.

Kemudian mengenai kewajiban dai produsen atau pelaku usaha telah tersurat didalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,yang mengatakan bahwa kewajiban dari pelaku usaha adalah antara lain:²³

“Beritikad baik dalam melakukan kelangsungan kegiatan usahanya”.

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”.

²²Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan konsumen.

²³Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”.

“Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”.

Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan”

Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”

Dalam hal ini telah dijelaskan bahwasanya pelaku usaha tidak diperkenankan pilih kasih terhadap konsumen dalam hal pelayanan. Kemudian pelaku usaha juga tidak dibolehkan membedakan mutu dari pelayanan kepada konsumen.

Selain hak dan kewajiban ada juga peraturan yang mengatur larangan-larangan pelaku usaha atau produsen. Adapun perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh produsen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 8 adalah sebagai berikut:

Dalam Ayat 1 dijelaskan pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:²⁴

“Tidak memenuhi atau dan tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan”.

“Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut”.

²⁴Pasal 8 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

“Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya”.

“Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”.

“Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut”.

“Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.

“Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/ pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu”.

“Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label”.

“Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/ dibuat”.

“Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku”.

Ayat 2 :“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud”.

Ayat 3 :“Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar”.

Ayat 4 :“Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran”.

Ayat 5 :“Pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah”.

Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu”.

“Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru” “Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesori tertentu”.

“Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi”.

“Barang dan/atau jasa tersebut tersedia”.

“Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi”.

“Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu”.

“Barang tersebut berasal dari daerah tertentu”.

“Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain”.

“Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung risiko atau efek sampingan tampak keterangan yang lengkap”. “Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti”.

Kemudian selanjutnya perlindungan konsumen juga bertujuan untuk memenuhi beberapa aspek asas yang harus dipenuhi, dalam hal ini Perlindungan konsumen memiliki asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.²⁵ Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, asas-asas ini telah dipaparkan yaitu antara lain sebagai berikut:

- 1) Asas manfaat, dalam hal ini semua upaya dalam suatu hal penyelenggaraan perlindungan bagi konsumen diwajibkan adanya keikutsertaan dukungan yang menghasilkan manfaat bagi kepentingan konsumen dan juga pelaku usaha.

²⁵Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

- 2) Asas keadilan, hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan kepada pelaku usaha dan konsumen untuk mendapatkan hak-hak nya secara adil dan merata. Serta melaksanakan kewajibannya dengan maksimal.
- 3) Asas keseimbangan,hal ini bertujuan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, hal ini dimaksudkan untuk memberikan suatu jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, hal ini dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati aturan hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum

Dalam perlindungan konsumen, belum diatur secara spesifik mengenai perlindungan dalam praktik jual beli online. Telah diketahui bahwasanya trend perdagangan melalui media elektronik telah melekat pada diri Masyarakat. Sehingga bukan tidak mungkin Masyarakat sangat menggemari praktik perdagangan melalui media elektronik ini. Transaksi dengan menggunakan media elektronik pastinya banyak memberikan suatu kemudahan bagi Masyarakat ataupun konsumen. Kemudian dalam praktiknya para pihak yang melakukan transaksi tidak bertatap langsung sehingga hal ini bukan tidak

mungkin dimanfaatkan oleh oknum pihak yang kurang beritikad baik untuk mengambil keuntungan sebanyak-banyaknya. Dalam pernyataan ini bahwasanya sangatlah penting adanya suatu aturan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli elektronik, peraturan tersebut yaitu antara lain:

1) Perlindungan Hukum Dari Sisi Pengusaha.

Dalam hal ini produsen memiliki kewajiban untuk mencantumkan data identitas pribadi secara lengkap dalam website dimana produsen memasarkan barang atau jasa yang diperdagangkan. Karena berdasarkan dalam praktiknya para pelaku usaha media elektronik, banyak diantaranya hanya mencantumkan nomor telepon dan alamat email saja tanpa mencantumkan alamat dan identitas lengkap dan jelas.

Kemudian diharuskan adanya suatu lembaga yang resmi dan menjamin keaslian toko online. Karena sebagian besar toko online yang terdapat di Indonesia banyak yang tidak memiliki lembaga penjamin keaslian mengenai seluk beluk toko online tersebut, sehingga dapat dimungkinkan konsumen melakukan transaksi dengan toko online yang tidak jelas atau fiktif. Dalam hal ini toko online yang berada di Marketplace Bukalapak Memiliki identitas yang jelas dan resmi karena adanya jaminan resmi dari pihak Bukalapak.com.

2) Perlindungan Hukum Dari Sisi Konsumen.

Dalam hal ini haruslah ada suatu jaminan perlindungan dalam hal kerahasiaan dari suatu data pribadi milik konsumen, hal ini dikarenakan data-data pribadi tersebut jika tidak dijaga akan kerahasiaanya oleh para pelaku

usaha. Kemungkinan dikhawatirkan dapat diperjual belikan oleh pihak lain yang tidak bertanggung jawab dan digunakan untuk kepentingan promosi yang bertujuan meraup keuntungan yang lain.

3) Perlindungan Hukum Dari Sisi Produk.

Kewajiban dari seorang produsen atau pelaku usaha dalam hal pemasaran produk terhadap konsumen harus ada dan harus melekat pada diri pelaku usaha tersebut, kemudian pelaku usaha memiliki kewajiban sebagai berikut:

a) Dalam Penawaran Produk

Mengenai penawaran suatu produk yang diperdagangkan melalui media elektronik atau online, pelaku usaha wajib untuk memberikan keterangan atau informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang akan diperjual belikan. Hal ini bertujuan agar para konsumen tidak disesatkan dalam hal informasi mengenai barang dan/atau jasa, disamping informasi kelebihan seperti contoh tentang keunggulan produk. Tentu hal semacam ini sangatlah penting untuk menunjang para konsumen dalam memutuskan untuk membeli barang atau tidak. Di Indonesia produsen yang memasarkan barangnya melalui media elektronik atau online, dalam mendeskripsikan produknya hanya menyebutkan harga dan penjelasan secara singkat mengenai keunggulan barang. Tentu saja hal ini memberikan suatu informasi yang minim kepada konsumen.

b) Dalam Bahasa Yang digunakan

Bahasa yang digunakan dalam memberikan informasi mengenai produk diharuskan menggunakan bahasa yang mudah difahami dan tidak menimbulkan makna lain. Hal ini dikarenakan transaksi dengan melalui media elektronik merupakan transaksi perdagangan yang melintasi batas daerah dari pelaku usaha di wilayah mana saja, sehingga untuk penggunaan bahasa haruslah menggunakan bahasa yang jelas dan sesuai dengan bahasa Negara asal dari pelaku usaha tersebut.

c) Dalam Hal Jaminan Barang

Dalam kelangsungan transaksi jual beli di media elektronik, pelaku usaha diharuskan memberi jaminan akan barang dan/atau jasa kepada konsumen bahwasanya produk barang yang diperdagangkan aman atau nyaman untuk digunakan. Disisi lain pelaku usaha juga diharuskan memberikan jaminan akan produk yang ditawarkan, bahwasanya produk tersebut telah sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh pelaku usaha.

4) Perlindungan Hukum Dari Sisi Transaksi.

Dalam transaksi jual beli menggunakan system media elektronik, dalam kenyataanya tidak semua konsumen faham mngeai tata cara atau prosedur transaksi melalui media elektronik, sehingga pelaku usaha wajib untuk mencantumkan dengan jeas dan lengkap mengenai bagaimana mekanisme transaksi secara online dan juga hal-hal apa yang berhubungan dengan

transaksi, hal yang berhubungan dengan transaksi online yaitu tercantum sebagai berikut:

a. Syarat Transaksi.

Dalam hal mengenai syarat, konsumen diharuskan memenuhi beberapa syarat dalam hal melakukan transaksi melalui media elektronik, seperti halnya mengisi data pribadi serta alamat lengkap pada form yang telah disediakan di website di toko online. Hal ini harus dilakukan karena bertujuan untuk pemenuhan data administrasi dan juga untuk mengetahui kredibilitas dari konsumen.

b. Kroscek Transaksi.

Dalam hal ini Konsumen diberikan kesempatan untuk kroscek transaksi atau mengecek ulang transaksi yang akan diberlangsungkan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk menghindari kesalahan yang dibuat sendiri oleh para konsumen, sehingga menyebabkan kesalahan antara konsumen dan produsen dan menimbulkan konflik.

c. Pembebanan Biaya Kirim.

Dalam hal pengiriman barang, para pelaku usaha serigkali biasanya menambahkan biaya tersendiri sebagai ongkos kirim, yang itu artinya harga produk yang ada di pamflet tidak termasuk biaya pengiriman. Oleh karena itu sangatlah perlu bagi pelaku usaha untuk memberika informasi atau keterangan mengenai harga dari produk yang ditawarkan, apakah harga sudah termasuk dengan biaya pengiriman atau tidak.

d. Informasi Refund Produk.

Dalam kelangsungan transaksi dalam media elektronik pelaku usaha juga harus memberikan informasi kepada konsumen dalam hal barang yang telah dibeli dapat dikembalikan atau tidak serta bagaimana mekanisme pengembaliannya. Hal semacam ini pada kenyataannya sangatlah penting mengingat barang yang akan diterima konsumen belum tentu sempurna dan bisa jadi diluar ekspektasi konsumen serta juga ada kemungkinan barang yang diterima mengalami kerusakan, pada saat pengiriman, atau bias juga barang yang diperdagangkan tersebut cacat produksi. Dengan adanya informasi semacam ini mengenai mekanisme pengembalian barang (Refund Barang) diharapkan para konsumen yang menerima barang cacat produksi bisa langsung mengembalikan barang yang telah dibeli dengan mekanisme pengembalian yang telah disebutkan sehingga konsumen tidak mengalami kerugian.

e. Penyelesaian Sengketa.

Apabila terjadi suatu sengketa didalam transaksi, pelaku usaha diharuskan memberikan suatu informasi yang jelas dan benar terhadap konsumen, informasi yang disampaikan tersebut meliputi bagaimana cara menyelesaikan suatu permasalahan. Kebanyakan sebagian besar para pelaku usaha yang melancarkan usahanya di media elektronik tidak memberikan informasi dengan lengkap dan jelas mengenai bagaimana cara menyelesaikan sengketa apabila terjadi permasalahan. Sehingga hal ini menimbulkan ketidak

pastian hukum dalam hal menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

f. Masa Pengajuan Klaim

Dalam hal ini pelaku usaha harus memberikan informasi tentang jangka waktu pengajuan klaim yang wajar, dalam informasi ini tidak dianjurkan untuk memberikan pengajuan klaim dengan jangka waktu yang terlalu singkat karena hal ini dapat merugikan konsumen. Pelaku usaha yang tidak memberikan informasi secara patut mengenai pengajuan klaim tentunya hal ini menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen dalam hal pengembalian barang yang telah diterima konsumen apabila barang yang diterima tersebut tidak sesuai atau mengalami cacat produksi.

g. Bukti Rekaman.

Pada tahapan ini Pelaku usaha juga perlu menyediakan suatu rekaman transaksi yang dapat diakses oleh konsumen yang berkaitan dengan transaksi yang telah dilakukan oleh konsumen tersebut. Rekaman tersebut bisa dijadikan suatu bukti di persidangan apabila terjadi suatu sengketa permasalahan dalam suatu transaksi melalui media elektronik.

h. Mekanisme Pengiriman.

Mengenai mekanisme atau proses pengiriman barang konsumen harus mengetahui dengan jelas bagaimana mekanisme pengirimannya hal ini dikarenakan konsumen akan memilih dengan metode mekanisme apa barang yang dibeli akan dikirim, bias melalui melaui kurir, melalui jasa pengiriman

barang atau *Cash On Delivery*(Bertemu untuk melakukan pembayaran dan pengecekan barang secara langsung)

4. Wanprestasi

Dalam pengertiannya Wanprestasi itu merupakan suatu keadaan dimana debitur tidak dapat memenuhi atau melaksanakan suatu prestasi seperti yang telah ditetapkan dan disepakati didalam suatu perjanjian.²⁶ Kemudian prestasi merupakan inti dari suatu perjanjian yang telah disepakati oleh pihak debitur dan kreditur.

Undang-Undang juga mengatur mengenai Wanprestasi, hal ini terdapat pada pasal 1243 KUHPdata, yang menyatakan bahwa:

“Penggantian biayaya, rugi dan bunga akibat tidak terpenuhinya suatu perikatan,barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, ataupun jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuatnya, hanya dapat di berikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.”²⁷

Kata lain mengenai Wanprestasi juga dapat diartikan sebagai suatu perbuatan ingkar janji yang dilakukan oleh salah satu dari para pihak yang melaksanakan suatu perjanjian. Ingkar janji disini yaitu mengingkari suatu isi dari perjanjian. Isi ata melaksanakan akan tetapi terlambat dalam melakukan apa yang tidak boleh dilakukan.

²⁶P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2015), h.292

²⁷Ahmadi Miru,Sakka Pati,*Hukum Perikatan*,(Jakarta:Rajawali Pers,2008),h.12.

Dalam klasifikasinya, ada beberapa macam jenis suatu perbuatan Wanprestasi. Kemudian pada umumnya perbuatan Wanprestasi dapat berupa perbuatan sebagai berikut:²⁸

- 1) Debitur sama sekali tidak memenuhi suatu prestasi yang dijanjikan.
- 2) Debitur melakukan suatu prestasi yang telah dijanjikan, akan tetapi hanya sebagian saja yang dilaksanakan.
- 3) Debitur melakukan prestasi, akan tetapi debitur terlambat dalam hal memenuhi prestasi tersebut.
- 4) Debitur melakukan sebuah prestasi yang telah dijanjikan, akan tetapi melakukan dalam praktiknya debitur melakukan kesalahan atau keliru dalam hal pemenuhan prestasi yang dijanjikan (tidak dilakukan sebagaimana mestinya).
- 5) Debitur telah melakukan suatu hal dimana hal ini sudah seharusnya tidak diperbolehkan didalam perjanjian.

Pada dasarnya konsep dari wanprestasi itu sendiri merupakan suatu tindakan yang menyimpang dan dilakukan oleh pihak yang mengadakan suatu perjanjian dalam keadaan yang tidak memaksa, dimana perbuatan tersebut menimbulkan konflik dan kerugian bagi pihak lawan dari perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Wanprestasi ini hanya dapat terjadi dalam sebuah

²⁸Nyoman Samuel Kurniawan, "Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)", Jurnal Magister Hukum Udayana (Vol. 3 No. 1, 2014), h. 9

proses pelaksanaan suatu perjanjian yang telah disepakatai secara sah oleh para pihak.²⁹

5. Jual Beli Prespektif Fiqih Syafii

1. Pengertian Jual Beli

Dalam pandangan madzhab fiqih syafii jual beli merupakan suatu kegiatan tukar menukar barang dengan barang, barang dengan uang, dengan tujuan untuk melepaskan hak atas kepemilikan akan barang dari satu orang ke orang yang lainnya atas dasar kesepakatan dan sukarela.³⁰ Bahwasanya Allah telah berfirman:

وَلَيْكَ الَّذِينَ اشْتَرَوْا الضَّلَالَةَ بِالْهُدَىٰ فَمَا رَبِحَتْ تِجَارَتُهُمْ وَمَا أَنَا
مُهْتَدٍ

Artinya: “Mereka itulah orang yang membeli kesesatan dengan petunjuk, maka tiadalah beruntung perniagaannya dan tidak mereka mendapat petunjuk”.

Dalam pengertian dasarnya jual beli merupakan kegiatan tukar menukar barang dengan barang atau barang dengan sejumlah nilai uang dan bertujuan untuk mencari keuntungan. Hal ini dikarenakan kegiatan jual beli menjadi suatu cara dalam hal memenuhi kebutuhan hidup Manusia.

²⁹Nyoman Samuel Kurniawan, “Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan(Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)”, Jurnal Magister Hukum Udayana (Vol. 3 No. 1 , 2014), h. 10

³⁰Ibnu Masud, *Fiqih Madzhab Syafii Buku 2*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007), h. 22

2. Dasar Hukum

Disebutkan oleh Allah mengenai dasar hukum jual beli menurut Kitab Fiqih Syafii juga ditegaskan bahwasanya tercantum dalam kitab Al Umm bahwasanya Ar-Rabi, telah menegaskan bahwasanya imam Asy-Syafii mengatakan dasar hukum jual beli terdapat pada firman Allah yaitu:³¹

لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ أ

Artinya: "Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu." (Qs. An-Nisaa' [4]:29)

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: "Padahal Allah telah menghalalkan Jual beli dan mengharamkan riba". (Qs. Al- Baqarah [2]:275)

Pengaturan mengenai hukum jual beli sudah banyak dijelaskan oleh kitab-kitab Allah dan pada dasarnya semua telah menyebutkan kebolehan dalam praktiknya. Dengan demikian Allah menghalalkan jual beli dengan definisi dua makna yaitu antara lain:

Pertama, Allah menghalalkan praktik jual beli yang diadakan oleh dua pihak yang halal atau sah akan tindakannya dalam melakukan praktiknya dan dengan didasari atas suka sama suka dan rela sama rela. Dalam hal inilah makna jual beli yang paling jelas akan kebenarannya.

³¹Fauzi rifat, *Al Umm Jilid 5*, (Jakarta: Pustakaazzam, 2014), h 351

Kedua, Allah telah menghalalkan jual beli apabila jual beli tersebut tidak dilarang oleh Rasulullah Saw.yang menyampaikan keterangan kepada umatnya mengenai ketentuan jual beli dari Allah, dan dari jual beli yang dikehendaki oleh Allah.

Dengan demikian, perkara mengenai praktik jual beli telah digariskan ketetapanannya oleh Allah melalui kitab-kitabnya, dan tata caranya dijelaskan mealui perantara lisan Nabi-Nya. Disini Rasulullah akan menjelaskan mengenai perkara yang dianjurkan dan perkara yang dilarang dalam jual beli. Dan adanpun makna penyebutan jual beli dalam Al-Quran, Allah telah mengharuskan hambanya untuk menaati Rasulullah Saw.karena Rasulullah Saw sejatinya merupakan jembatan antara umat manusia dengan Allah dalam penyampaian hukum-hukumnya.

3. Sarat Dan Rukun

Syarat dan rukun suatu praktik jual beli dalam pandangan fiqih syafii telah disebutkan bahwasanya telah terdiri dari tiga macam yaitu antara lain sebagai berikut:³²

a. Akad Ijab Kabul

Ijab Kabul adalah suatu ucapan antara pembeli dan penjual dalam hal kelangsungan kegiatan jual beli untuk mencapai kata kesepakatan dalam penyerahan atau pertukaran barang yang diperjualbelikan. Sebelumnya jual beli belum bias dikatakan sah apabila Ijab Kabul belum dilaksanakan. Hal ini

³²Ibnu mas'ud, *Fiqih madzhab syafi'I* buku 2.h, 26

dikarenakan Ijab Kabul menunjukkan keadaan dimana kedua belah pihak yang melakukan kegiatan jual beli sepakat dan rela sama rela.

Kemudian adapun syarat Ijab Kabul antara lain:

- a) Orang yang berakad ada di satu tempat yang sama
- b) Adanya unsur kesepakatan dalam Ijab dan Kabul yang dilakukan, apabila tidak ada unsur kesepakatan maka jual beli tidak sah.
- c) Tidak dibatasi dengan tenggang waktu, misalnya “saya menjual barang ini kepada anda dalam waktu bulan ini saja”. Jual beli semacam tentunya ini tidak sah dikarenakan barang yang telah dijual menjadi hak milik pembelinya secara mutlak, dan pihak penjual tidak berkuasa lagi atas barang tersebut.

b. Orang Yang Berakad

Dalam hal orang yang berakad, ada beberapa syarat yang diperlukan untuk para pihak yang melakukan akad, yaitu antara lain:

- a) Baligh (Berakal), syarat ini ditunjukkan dengan tujuan agar tidak mudah tertipu oleh orang. Berarti tidak sah apabila jual beli dilakukan oleh anak di bawah umur, orang bodoh, atau orang gila, sebab mereka bukan ahli dalam pengelolaan harta (ahli ta'aruf).
- b) Adanya kehendak dalam melakukan transaksi, menjual dan membeli barang merupakan tujuan utama dalam transaksi jual beli sesuai dengan keinginan, kesepakatan, serta kerelaan. Oleh karenanya tidak sah apabila jual beli

didasarkan pada unsur paksaan, karena dipastikan unsur kerelaan antara penjual dan pembeli akan hilang.³³

- c) Adanya pihak dalam akad
- d) Beragama Islam apabila objek yang diperjual belikan berbau unsur islam, seperti halnya contoh kitab-kitab, Al-quran, hadist, dan lain-lain.

c. Barang Yang Diperjualbelikan

Objek dalam jual beli atau barang yang diperjualbelikan, memiliki beberapa syarat dalam kelangsungannya yaitu antara lain sebagai berikut:³⁴

- a) Suci atau mensucikan, dalam hal ini barang-barang najis seperti anjing, babi, dan lain-lainnya haram untuk diperjual belikan.
- b) Memberikan manfaat. Seperti halnya alat permainan untuk digunakan dalam hal perjudian.
- c) Barang yang diperjual belikann milik sendiri. Boleh barang orang lain asalkan ada izin dari pemilik barangnya tersebut.
- d) Barang diketahui (dapat dilihat). Barang yang diperjual belikan harus dapat diketahui dengan jelas, mengenai berat maupun jenisnya. Dengan hal ini tidak sah bahwasanya jual beli memberika suatu keraguan salah satu pihak.

4. Jual Beli Yang Dilarang

Dalam melakukan transaksi jual beli, hal yang harus diperhatikan yaitu mencari suatu barang yang mengandung unsur halal dan cara memperolehnya

³³Imam Syafii, *Ringkasan Kitab Al Umm* 2, Jilid 3, h.2

³⁴Ibnu mas'ud, *Fiqih madzhab syafi'I* buku 2.h 29

juga harus dengan jalan yang halal pula. Itu artinya, adanya suatu kewajiban dalam hal mencari barang yang halal untuk diperdagangkan dengan cara yang baik dan jujur. Bersih dari segala sifat yang dapat merusak jual beli itu sendiri seperti halnya judi, penipuan, riba, dan lain sebagainya.

Apabila barang yang dijual tidak sesuai dengan ketentuan yang disyariatkan, itu artinya tidak mengindahkan peraturan mengenai jual beli, selain terletak pada objek atau barangnya, apabila subjeknya atau perbuatan jual beli tersebut tidak sesuai dengan ketentuan syariah maka transaksi jual beli tersebut haram hukumnya, serta barangnya haram dipakai dan haram dikonsumsi sebab hal itu tergolong suatu perbuatan yang bathil (tidak sah).

Dalam hal penjelasan mengenai jual beli yang dilarang Rasulullah saw. melarang beberapa jual beli yang dilakukan kedua belah pihak yang didasarkan sikap sukarela. Dalam kitab *Al-Umm* dijelaskan jual beli yang dilarang atau diharamkan yaitu jual beli yang semakna atau yang senada dengan larangan Rasulullah saw, yang dituangkan dengan pernyataan beliau, secara *fili* (perbuatan), dan *Qouliy* (Ucapan), dan dicangkup dengan makna yang dilarang.³⁵

Dalam menjelaskan mengenai jual beli yang dilarang, Rasulullah melarang segala macam jual beli yang mengandung dua unsur yaitu *Maysir* dan *gharar*. Apabila dalam jual beli terdapat unsur *Maysir* maupun *Gharar*, maka jual beli tersebut termasuk jual beli yang *fasid* (rusak)

³⁵Fauzi rifat, *Al Umm Jilid 5*, h.353

Maysir (judi)pada dasarnya yaitu merupakan suatu segala macam bentuk, pertaruhan, permainan dan lain sebagainya.Kata *Al-Maysir* berasal dari kata *Yasara* yang artinya sebuah keharusan.Keharusan disini maksudnya yaitu keharusan bagi yang kalah harus menyerahkan harta yang dipertaruhkan kepada yang menang. Menurut imam Asy Syafii Maysir dilarang dalam praktiknya dalam islam, larangan tersebut tertuang dalam Q.S Al-Maidah ayat 90 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:"Wahai orang-orang yang beriman Sesungguhnya minuman khamr yang memabukan, berjudi (berkurban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka,jauhilah perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.").

Kemudian larangan Maysir menurut hadist Nabi yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan Ahmad yaitu sebagai berikut:

عَنْ سُلَيْمَانَ بْنِ بُرَيْدَةَ عَنْ أَبِيهِ أَنَّ النَّبِيَّ - ﷺ - قَالَ مَنْ لَعِبَ بِالنَّرْدِ شِيرٍ فَكَأَنَّمَا
صَبَغَ يَدَهُ فِي لَحْمِ خَنْزِيرٍ وَ دَمِهِ (رواه ابو داود و احمد

Artinya:"Dari Sulaiman bin Buraidah, dari Ayahnya Nabi saw bersabda, "Barang siapa yang bermain dadu, maka ia seakan akan telah mencelupkan tangannya kedalam daging dan darah babi"

Kemudian yang selanjutnya adalah *Gharar*.Para ulama fiqih syafii sepakat bahwasanya jual beli yang mengandung unsur gharar adalah jual beli yang tidak sah. Sebagaimana hadist nabi berikut ini:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya: Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam melarang jual beli al-hashah dan jual beli gharar.

Gharar menurut etimologi adalah bahaya. Namun makna asli gharar itu adalah sesuatu yang dalam kaitannya secara langsung bagus tetapi secara batin tercela. Berdasarkan keterangan tersebut maka gharar merupakan keadaan seseorang memberi peluang bahaya bagi diri dan hartanya tanpa dia ketahui.³⁶

Transaksi jual beli yang mengandung unsur gharar adalah jual beli yang mengandung bahaya, bahaya yang disebutkan disini yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan kerugian ini bisa mengakibatkan hilangnya harta atau barangnya. Jenis gharar yang membatalkan jual beli adalah gharar yang tidak jelas wujud barang, yaitu setiap transaksi dimana barang masih dimungkinkan ada atau tidak adanya.

Menurut pendapat para ulama Syafii bahwasanya sepakat jual beli yang mengandung gharar tidak diperbolehkan atau, diharamkan. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Imam Syafii:

قَالَ الشَّافِعِيُّ : أَخْبَرَنَا مَالِكٌ عَنْ أَبِي حَزْمٍ بْنِ دِينَارٍ عَنْ ابْنِ الْمُسَيَّبِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ قَالَ : وَنَهَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ

³⁶Wahbahaz-Zuhaili, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, jilid 5 (Jakarta: GemaInsani, 2011), h. 100.

ثَمَنِ عَسَبِ الْفَحْلِ وَلَا يَجُوزُ بِحَالٍ. وَمِنْ بَيُوعِ الْغَرَرِ عِنْدَنَا بَيْعُ مَا لَيْسَ عِنْدَكَ وَبَيْعُ
الْحَمَلِ فِي بَطْنِ أُمِّهِ وَالْعَبْدُ الْأَبْقَى وَالطَّيْرُ وَالْحَوْتَ قَبْلَ أَنْ يُصَادَا وَمَا أَشْبَهَ ذَلِكَ.

Artinya: “Telah berkata oleh Imam Syafti: “Telah memberitahukan kepada kami dari Abi Hazim bin Dinar dari Ibn Al-Musayyib bahwa Rasulullah saw telah melarang dari jual beli yang mengandung unsur penipuan.” Telah berkata Ia, “Dan telah melarang Nabi Saw dari mengambil upah inseminasi hewan pejantan, dan tidak boleh bagaimanapun keadaannya.” Dan daripada bentuk jual beli Gharar menurut madzhab kita ialah menjual sesuatu yang tidak ada, dan menjual janin yang masih dalam kandungan induknya, dan menjual budak yang melarikan diri, dan menjual burung dan ikan yang belum ditangkap, dan segala bentuk jual beli yang sedemikian.”

6. Bercampurnya perkara yang halal dengan yang haram

Dalam bahasan kaidah Ushul Fiqih apabila ada suatu perkara yang halal apabila bertemu atau bercampur dengan perkara yang haram, maka perkara tersebut akan menjadi haram, atau tidak boleh dilakukan. Seperti halnya kaidah fiqih yang menyebutkan tentang hal ini, yaitu kaidah Fiqiyah nomor dua yang berbunyi:³⁷

إِذَا اجْتَمَعَ الْحَلَالُ وَالْحَرَامُ غُلِبَ الْحَرَامُ

Artinya: “Apabila berkumpul suatu yang halal dan suatu yang haram maka harus dimenangkan yang haram.”

Maksud dari kaidah tersebut diatas sudah jelas apabila ada suatu dalil atau perkara yang pada hakikatnya halal, apabila bercampur dengan dzat yang haram, maka dalil atau perkara tersebut tidak boleh dijadikan hujjah, atau di lakukan. Meskipun dzat haram tersebut lebih sedikit dari dzat yang halal. Maka tetap saja perkara tersebut tidak boleh untuk dilakukan.

³⁷Imam Suyuti, *Al-Asybah Wannadza'ir*, (Beriut Lebanon: Darul Kutub Al-Islamiyah, 911), h 156

Seperti halnya contoh perkara yang hakikatnya halal yaitu praktik jual beli, apabila didalamnya mengandung unsur pelanggaran atau dzat yang haram didalamnya, maka jual beli tersebut batal atau haram untuk dilakukan atau dilanjutkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian Empiris, yaitu penelitian dengan menggunakan Wawancara dan Observasi kemudian didukung dengan data-data yaitu berupa dokumen-dokumen. Penulis dalam penelitian ini menggunakan dokumen yang berupa buku dan Jurnal guna memperoleh Informasi tentang apa yang akan di kaji, kemudian adapun teknik data yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) atau yang biasa disebut dengan penelitian hukum empiris (yuridis empiris). Penelitian ini diklasifikasikan kedalam jenis penelitian hukum empiris karena peneliti disini mengkaji dan menganalisis bekerjanya hukum dimasyarakat yaitu dengan melihat praktiknya dimasyarakat.³⁸

Penelitian hukum empiris merupakan penelitian dengan menggunakan cara pendekatan mengenai fakta yang ada dilapangan melalui pengamatan dan penelitian yang kemudian dikaji dan ditelaah ulang berdasarkan hukum Islam dan hukum Positif yang berlaku di Indonesia dan berhubungan dengan acuan

³⁸Salim & Erlies Sepetiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2013),20

untuk menjawab tuntutan perkembangan zaman terkait dengan konsep bisnis dalam ekonomi syariah.

B. Pendekatan Penelitian

Dari berbagai macam pendekatan yang ada dalam penelitian hukum, penulis memilih untuk menggunakan pendekatan epiris atau kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang memusatkan perhatiannya pada prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan gejala yang ada dalam kehidupan Masyarakat atau pola-pola yang dianalisis dari gejala sosial budaya dengan menggunakan masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola yang berlaku.³⁹

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Office Bukalapak Cabang, Jalan Ahmad Yani No.88, Ketintang, Gayungan, Surabaya Kota, Jawa Timur

D. Jenis Dan Sumber Data

Sumber data merupakan suatu hal yang sangat penting dan berperan vital dalam suatu penelitian. Kesalahan dalam menggunakan atau memahami sumber data maka data yang diperoleh juga akan meleset dari yang diharapkan, oleh karena itu peneliti harus mampu memahami sumber data mana yang mesti digunakan dalam penelitiannya. Ada dua jenis sumber data yang biasanya

³⁹Dikutip dari: <http://rohmadjawi.wordpress.com/hukum-kontrak/> diakses pada 23/05/2020 pukul 07.50.

digunakan dalam penelitian sosial, yaitu Sumber data Primer dan Sumber data Sekunder.⁴⁰

Jenis data yang digunakan dalam penelitian Empiris ini berasal dari data Primer yakni data yang langsung diperoleh melalui wawancara langsung ke narasumber yang bersangkutan guna mendapatkan data yang ada. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada dua orang Pegawai Bukalapak Office Surabaya yang menjabat dalam Divisi tertentu Khususnya yang kompeten mengenai praktik Jual Beli Serbuseru. Hal ini dilakukan guna untuk memperoleh informasi akurat mengenai praktek jual beli yang dijalani. Kemudian selain dua orang pegawai Bukalapak Office Surabaya, peneliti juga mewawancarai lima orang yang mengalami kerugian dalam praktik jual beli Serbu seru ini.

Kemudian data sekunder yaitu data atau bahan yang memberikan penjelasan tambahan mengenai bahan hukum primer. Penulis disini menggunakan peraturan perundang-undangan khususnya undang-undang perlindungan konsumen, dan juga undang-undang mengenai transaksi elektronik, undang-undang mengenai undian, serta buku yang membahas mengenai permasalahan Perlindungan Konsumen, selain itu ada juga Jurnal-jurnal yang berkaitan dengan perlindungan Konsumen, serta yang terakhir Kitab Fiqih Syafii.

⁴⁰Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Pmenrenada Media Group, 2013),129

E. Teknik Penggalian Data

Teknik penggalian data didalam penelitian ini ada beberapa hal, yaitu antara lain sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara atau interview merupakan situasi antar individu yang bertemu secara langsung (*face to face*) dengan kata lain wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan melakukan timbal balik atau dalam kata lain sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh satu pihak yaitu wawancara/interview yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara/interviewer yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang dipertanyakan.⁴¹ Pada tahap ini peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Melalui metode wawancara ini peneliti bertujuan ingin menggali informasi lebih mendalam dan lebih luas, akan tetapi tidak melenceng dari topik yang peneliti tulis, yaitu layanan praktik jual beli Bukalapak pada program serbu-seru. Wawancara ini dilakukan dengan beberapa responden. Yaitu dua orang pegawai Bukalapak Office, yaitu antara lain:

NO	NAMA	JABATAN
1	Irfan Afifa	Ranger Bukalapak Office Surabaya
2	Ulil Absor	IT Progaming

Kemudian lima orang partisipan atau konsumen yang terlibat dalam layanan Jual beli pada Program Serbu-Seru yang tidak terpilih dan mengalami

⁴¹Fakultas Syariah UIN Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Malang: Fakultas Syariah, 2012), 28.

kerugian akibat pengembalian dana dalam praktik layanan jual beli Bukalapak Serbuseru yaitu antara lain:

NO	NAMA
1	Muhammad Abdul Badar
2	Fernanda Aang oky Gunaivi
3	Leonardo Djohar Dwi Pratama
4	Arya Budi Ibrahim
5	Putra Fahri Jamil

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dimana data ini berupa dokumen yang selaras dengan topik permasalahan. Dalam hal ini dokumen lampiran yang penulis gunakan yaitu antara lain screenshot percakapan secara online antara peneliti dan narasumber atas konsumen yang dirugikan dalam program praktik jual beli Bukalapak Serbuseru, foto wawancara antara peneliti dengan narasumber yaitu pegawai Bukalapak office Surabaya. Studi dokumen merupakan kajian informasi yang tertulis mengenai norma yang tidak di publikasikan secara global, akan tetapi dapat diketahui oleh pihak tertentu.⁴²

3. Metode Pengolahan Data

Pada tahapan ini dipaparkan tentang prosedur dan cara kerja pengolahan data serta analisis yang sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan. Mengenai metode pengolahan data dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu antara lain sebagai berikut:

⁴²Abdulkadir Muhammad, Hukum Dan Penelitian Hukum, (Bandung:PT. Citra Aditya Bakti,2004),83

a. Pemeriksaan Data

Dalam bagian ini, semua data yang sudah terkumpul akan di *crosscheck* ulang untuk menentukan keselarasan atau kesesuaian data dengan pembahasan yang di teliti. Pada tahapan ini, data yang ditampilkan dalam hukum primer dan sekunder di filter lagi secara terperinci guna mendapatkan data yang cocok dari focus pembahasan yaitu praktik jual beli di program Bukalapak Serbu seru.

b. Klasifikasi Data

Klasifikasi merupakan pemilahan data dimana hal ini dilakukan dan bertujuan untuk memilah data mana yang memiliki keterkaitan dengan pembahasan penelitian. Pada bagian ini data yang didapatkan diklasifikasikan dengan cara dikelompokkan sesuai dengan sub bab bahasan yang akan diteliti. Tujuan diadakannya klasifikasi adalah supaya pembaca dapat mengerti dan memahami isi penelitian secara menyeluruh dan sistematis dari penelitian yang penulis paparkan.

c. Verifikasi Data

Dalam bagian ini, peneliti melakukan peninjauan kembali terhadap data yang telah didapatkan guna memastikan kebenaran atau kevalidannya. Proses verifikasi ini dilakukan dengan cara menemui secara langsung narasumber atau informan dengan memberikan memo atau tulisan hasil wawancara untuk ditanggapi kebenarannya.

d. Analisis Data

Dalam bagian ini data yang telah terkumpul akan dianalisis kembali dengan sejelas-jelasnya secara menyeluruh dan didasarkan dengan prespektif yang digunakan serta diperkuat dengan argumen hukum yang selaras dengan topik, yaitu Praktik Jual beli Serbuseru di Bukalapak. Hasil dari analisis itu sendiri nantinya akan menjawab dari rumusan masalah serta menjadi kesimpulan penelitian

e. Kesimpulan

Bagian terakhir adalah tahap kesimpulan. Dalam bagian ini peneliti akan memaparkan kesimpulan dari hasil analisis data tentang praktik Jual Beli Serbuseru Bukalapak prespektif hukum positif dan hukum fiqih syafii. Kesimpulan ini dipaparkan dengan tujuan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan dalam bagian pendahuluan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gabaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Layanan Progam Serbu Seru

Serbu seru merupakan suatu bentuk kegiatan jual beli yang bertujuan untuk menarik daya minat konsumen dalam penggunaan situs *Marketplace* Bukalapak.co.id. dimana pada praktiknya yaitu menjual barang-barang mewah atau berharga dengan harga yang murah yaitu dimulai dari Rp 1. Barang-barang yang dijual yaitu bisa berupa mobil, sepeda motor, laptop, handphone, dan barang bernilai tinggi seperti emas.

Setelah menyerbu dan melakukan transaksi pembayaran barang yang diinginkan, konsumen tidak akan secara langsung akan mendapatkan barang yang akan diinginkan. Melainkan pihak dari Bukalapak akan mengundinya terlebih dulu, dan akan hanya ada satu orang saja yang beruntung untuk setiap barang yang bisa didapatkan. Even serbu seru ini dalam praktiknya dilakukan dalam sehari sebanyak 4 kali dan didalam setiap even penyerbu hanya bisa menyerbu 1 kali.

Pengumuman undian serbu seru akan disampaikan setelah waktu penyerbuan berakhir, dan bagi para pengguna yang belum beruntung pihak Bukalapak akan mengembalikan uang pembelian yang melewat 1 (satu) x 24 (dua puluh empat) jam maksimal setelah penyerbu terpilih diumumkan, dana

yang digunakan untuk menyerbu akan dikembalikan ke dalam saldo BukaDompot (apabila pembayaran menggunakan saldo BukaDompot atau Virtual Account), Buka DANA (apabila pembayaran menggunakan Buka DANA), atau saldo Credits (apabila pembayaran menggunakan Credits).

2. Prosedur Mekanisme Progam Penjualan Melalui Layanan *BukalapakSerbu-Seru* Yang diterapkan Oleh *Marketplace* Bukalapak

Prosedur jual beli dalam program Bukalapak serbu seru sejatinya hampir sama dengan jual beli online pada umumnya. Yaitu disini konsumen memilih barang dan menyelesaikan pembayarannya terlebih dahulu, kemudian pihak produsen mengirimkan barangnya atau juga bisa dengan *Cash on delivery* (COD). Hanya saja yang membedakan dari jual beli online yang lainnya yaitu terletak pada mekanismenya. Berikut adalah mekanisme jual beli dalam program serbu seru Bukalapak:

1. Pra Trasaksi

Sebelum melakukan transaksi jual beli dalam program serbu seru, ada beberapa hal yang perlu dilakukan dan diperhatikan. Menurut keterangan Irfan Afifa selaku Ranger Bukalapak Office surabaya melalui wawancara yaitu antara lain sebagai berikut:⁴³

- a. Pastikan sudah mempunyai aplikasi bukalapak di smartphone masing-masing konsumen.

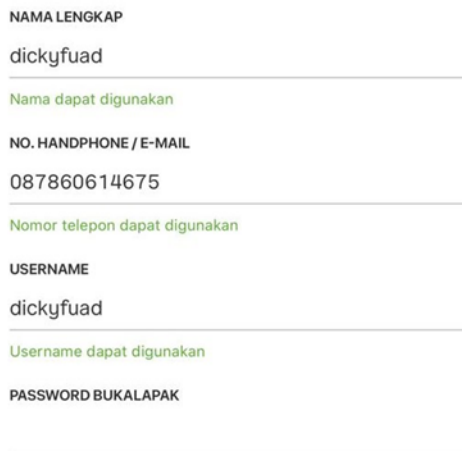
⁴³Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Hal ini tentunya sangat penting dilakukan mengingat segala transaksi jual beli di Marketplace Bukalapak, termasuk jual beli di progam serbu seru, semua dioprasikan melalui aplikasi Bukalapak, dan bisa di download melalui *Playstore* untuk *android*, dan *Appstore* untuk IOS.

b. Pastikan sudah terdaftar dalam akun Bukalapak

Dalam melakukan transaksi jual beli di aplikasi Bukalapak, konsumen harus secara sah terdaftar kedalam akun Bukalapak. Untuk pendaftaran konsumen diharuskan mengisi beberapa form persyaratan, yaitu antara lain Nama lengkap, Nomor handphone atau email, Username atau nama pengguna yang digunakan di aplikasi Bukalapak, kemudian password akun guna verifikasi data, seperti contoh gambar dibawah ini.

Gambar 1.1



The image shows a registration form for Bukalapak with the following fields and values:

- NAMA LENGKAP**: dickytuad (Green message: Nama dapat digunakan)
- NO. HANDPHONE / E-MAIL**: 087860614675 (Green message: Nomor telepon dapat digunakan)
- USERNAME**: dickytuad (Green message: Username dapat digunakan)
- PASSWORD BUKALAPAK**: (Field is empty)

c. Pastikan Saldo DANA Cukup Terisi

DANA merupakan dompet elektronik yang terdapat didalam aplikasi Bukalapak. Segala aktivitas jual beli yang dilakukan didalam aplikasi Bukalapak,

seluruhnya menggunakan median DANA untuk pembayarannya. Untuk pengisian saldo DANA, atau Top Up nya, bisa dilakukan melalui Bank yang sudah bermitra dengan pihak Bukalapak, kemudian *merchant* manual Link Aja, Indomaret, Alfamart, Pos Indonesia, atau Mitra Bukalapak yang sudah terdaftar.

2. Transaksi Serbu-Seru

Dalam melakukan transaksi jual beli dalam progam Serbu Seru di bukalapak, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan dan dipenuhi, konsumen yaitu antara lain:

- a. Masuk ke dalam halaman utama aplikasi Bukalapak, kemudian klik semua menu, kemudian akan muncul gambar seperti dibawah ini:

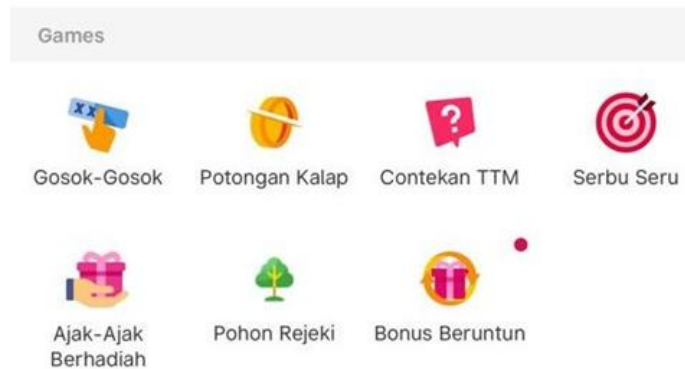
Gambar 2.1



- b. Setelah Klik semua menu kemudian disitu akan muncul menu utamadengan berbagai macam menu yang telah tersedia, kemudian klik tanda atau symbol

anak panah berwarna merah muda disebelah kanan atas bertuliskan Serbu Seru, seperti halnya contoh dibawah ini.

Gambar 2.2



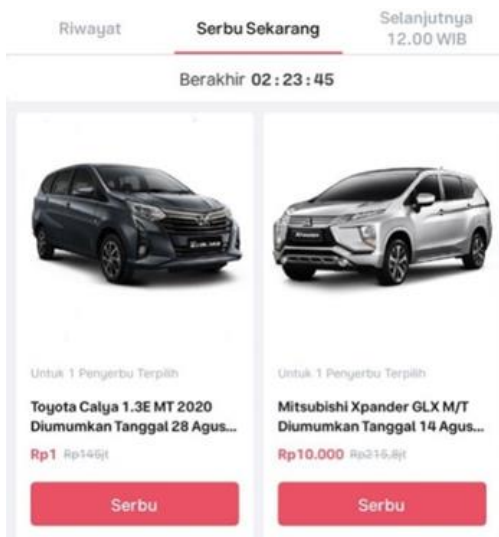
- c. Kemudian masuk kedalam menu serbu seru, yang berlogo kan anak panah lalu akan masuk dan akan muncul tampilan menu utama Serbu seru. Seperti gambar dibawah ini.

Gambar 2.3



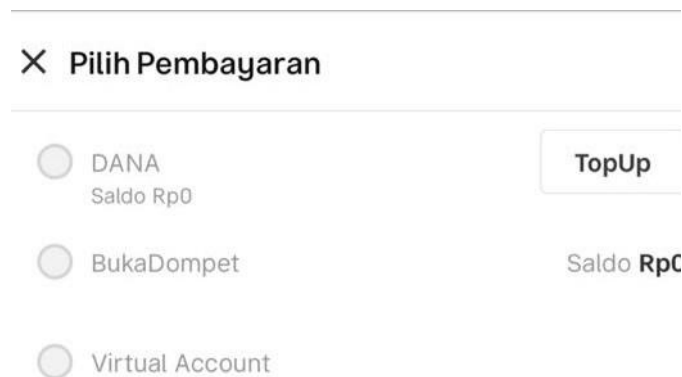
- d. Kemudian setelah masuk kedalam halaman utama, klik menu serbu seru kemudian masuk dalam halaman serbu seru yang didalamnya terdapat platform atau icon barang yang akan dibeli, beserta harganya.

Gambar 3.4



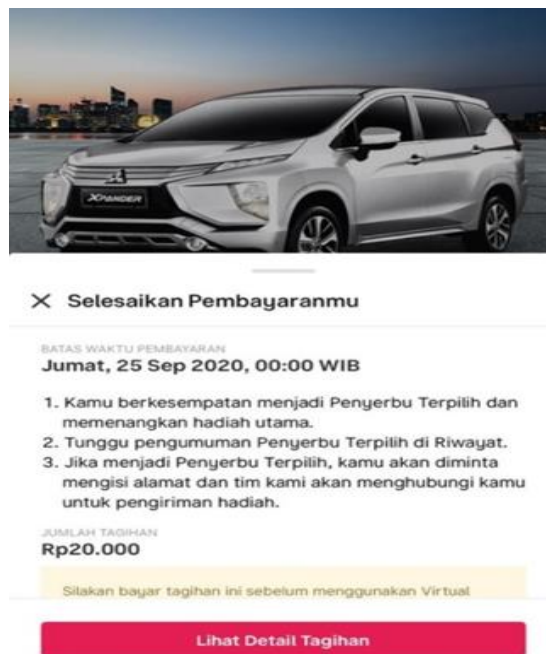
- e. Setelah menekan tombol serbu, konsumen akan di suguhkan platform pembayaran yang mencantumkan pilihan jalur pembayaran yang akan di pilih

Gambar 4.5



f. Setelah klik pilihan transaksi pembayaran kemudian konsumen akan mendapatkan kode detail pembayaran apabila konsumen memilih metode pembayaran dengan virtual account dan diharuskan segera membayar melalui ATM Bank yang bermitra dengan pihak bukalapak, serta bisa juga dilakukan melalui Indomaret atau Alfamart dengan menunjukkan detail pembayaran yang telah didapatkan. Dan di beri tenggang waktu jangka pembayaran selama duapuluh empat jam. Kemudian akan muncul status riwayat penyerbuan seperti halnya gambar dibawah ini.

Gambar 5.6



3. Setelah Transaksi

Dalam bagian ini penulis menanyakan bagaimana tindak lanjut mengenai kelanjutan setelah semua transaksi jual beli pada program Serbu Seru Bukalapak dibayar. Seperti yang telah dipaparkan oleh ranger Bukalapak Office Surabaya dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Apabila setelah semua prosedur dan transaksi pembayaran selesai, konsumen akan dipersilahkan menunggu selama 6 (enam) jam kemudian pada saat itu juga pihak bukhalapak akan mengundi nama Konsumen yang terpilih dan setelah itu pihak Bukalapak akan mengumumkan penyerbu yang terpilih, bagi penyerbu yang tidak terpilih uang akan langsung masuk ke DANA atau dompet online Bukalapak. Kemudian untuk penyerbu yang terpilih, pengumuman akan diumumkan di *Official Website* resmi Bukalapak, dan akun Instagram Bukalapak”.⁴⁴

Keterangan diatas menunjukan bahwa apabila konsumen yang belum terpilih uang akan dikembalikan melalui dompet online DANA kemudian bagi konsumen yang sudah terpilih, pengumuman dapat dilihat melalui Web Resmi Bukalapak dan akun Instagram Official Bukalapak.

4. Konsumen Yang Terpilih

Seperti halnya yang dikatakan oleh Mas Irfan Afifa dalam sesi wawancara, terkait para konsumen yang telah terpilih, beliau dalam hal ini memberikan keterangan sebagai berikut.

“Bagi para konsumen yang sudah terpilih, konsumen akan secara langsung dihubungi oleh pihak kami melalui telepon atau email untuk diminta data pribadi serta alamat untuk pengiriman barang yang telah dimenangkan, kemudian konsumen diberikan kesempatan untuk memilih metode pengiriman, bisa via JNE, JNT, SICEPAT, ataupun dikirim secara langsung oleh pihak kantor Bukalapak untuk kategori barang berharga seperti alat elektronik dan lainnya.

⁴⁴Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Kemudian untuk kategori barang seperti halnya Mobil atau sepeda motor, pihak kantor akan mengambil barang ke dealer setelah pengumuman kemudian pihak Bukalapak akan mengirimkannya secara langsung ke konsumen yang sudah terpilih, atau bisa juga dengan pihak Bukalapak datang langsung kerumah, dan mengajak konsumen untuk pergi ke dealer terdekat di lingkungan konsumen berada serta memilihkan barang, yang sesuai dengan platform jual beli di program Serbu Seru Bukalapak.”⁴⁵

Dalam keterangan diatas itu artinya ada dua metode pengiriman barang, yaitu pihak Bukalapak akan mengirimkannya langsung melalui jasa pengiriman untuk kategori barang berharga seperti alat elektronik dan lainnya. Kemudian untuk kategori barang seperti motor atau mobil pihak Bukalapak akan mengambilnya ke dealer yang sudah bermitra dengan Bukalapak, atau bisa juga pihak Bukalapak secara langsung datang ke kediaman konsumen, kemudian mengajaknya untuk datang ke dealer terdekat untuk memilih barang.

B. Analisis Terhadap Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan *Bukalapak Serbu Seru* Ditinjau Dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam praktik jual beli pada layanan Serbu-Seru telah dijelaskan, meskipun konsumen sudah membeli dan melakukan transaksi pembayaran, belum tentu konsumen tersebut mendapatkan barang yang telah dibeli. Hal ini dikarenakan Pihak Bukalapak akan mengundinya terlebih dahulu untuk mencari satu nama pembeli yang terpilih (menang) dan akan mendapatkan barang. Dan bagi pembeli yang tidak terpilih (kalah), uang pembelian akan dikembalikan selama kurun waktu 1x24 jam, sesuai dengan ketentuan Bukalapak serbu-seru.

⁴⁵Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Meskipun dalam ketentuan Bukalapak Serbu-seru dana konsumen yang tidak terpilih (kalah) dikembalikan dalam waktu 1x24 jam setelah penyerbuan, tapi pada nyatanya tidak. Dana tersebut terlambat kembali, dan meskipun kembali, konsumen harus repot mengurus pengembaliannya dengan cara protes terlebih dahulu, kemudian meskipun dana atau uang telah kembali. Uang tersebut tidak kembali secara utuh, melainkan ada yang berkurang. Selain itu informasi mengenai keberadaan barang yang sesungguhnya masih belum ada, melainkan hanya tercantum gambar contoh serta spesifikasinya secara umum. Serta tidak adanya fasilitas chatting yang digunakan untuk kegiatan percakapan transaksi sesuai dengan jual beli online pada umumnya.

Dalam hal ini hak-hak konsumen jual beli dalam Progam Serbu-seru Marketplace Bukalapak masih banyak sekali yang terabaikan. Kemudian sebagaimana permasalahan yang diangkat oleh peneliti mengenai perlindungan hukum dalam praktik jual beli pada program Serbu-Seru di Bukalapak. Dimana terdapat suatu isu hukum yang ada pada program jual beli ini, yaitu adanya unsur wanprestasi didalamnya.

Seperti halnya yang dikatakan oleh beberapa konsumen yang terlibat dalam layanan Jual beli pada Progam Serbu-Seru melalui Wawancara dengan menggunakan media elektronik yaitu antara lain saudara Muhammad Abdul Badar, Aang Oky Gunaivi, Leonardo Djohar Dwi Pratama, Arya Budi Ibrahim, dan Putra Fahri Jamil, terkait dengan permasalahan yang mereka alami saat

mengikuti program Serbu-Seru dalam hal pengembalian dananya, yaitu antara lain sebagai berikut:

“Mas Muhammad Abdul Badar. Dalam hal mengikuti program jual beli Serbu-Seru Bukalapak, saya mengalami kerugian, kerugian yang saya alami ini akibat dari terlambatnya uang yang seharusnya akan dikembalikan selama satu hari setelah penyerbuan pada nyatanya tidak dikembailkan, saya sempat protes akan tetapi pihak Bukalapak responsnya lama, dana saya yang tertanam disana cukup banyak, yaitu mencapai Rp.300.000, kemudian baru setelah dua bulan saya diberi pemberitahuan bahwasanya dana saya sudah dikembalikan di saldo rekening DANA Bukalapak, setelah saya cek dana yang kembali tidak berjumlah utuh, yaitu yang semula Rp.300.000, sekarang menjadi Rp.275.000, kemudian saya sudah enggan protes lagi dikarenakan saya tidak mau ribet.”⁴⁶

“Mas Fernanda Aang Oky Gunaivi, dalam hal praktik jual beli Serbu-Seru saya tidak pernah menang, dan saldo uang saya belum dikembalikan selama dalam kurun waktu lebih dari tiga hari, saya tidak tahu mengapa kok bisa seperti ini, keadian ini tahun lalu ya mas, pada saat itu dana saya yang tertanam di rekening Bukalapak mencapai 80 ribu, tetapi yang dikembalikan hanya 55 ribu.”⁴⁷

“Mas Aldo Djohar Dwi Pratama, iya dalam praktiknya pengembaliannya mengalami keterlambatan, saya harus mengurus dan menghubungi pihak Bukalapak dan responnya sangat lama, kurang lebih satu bulan lebih, setelah saya protes uang saya yang semula limaratus tigapuluh ribu disana, hanya dikembalikan duaratus limabelas ribu rupiah, kemudian saya tanyakan kembali dan tentang hal ini, kemudian pada akhirnya dana tersebut kembali menjadi limaratus ribu rupiah saja, yang hilang hanya tiga puluh ribu.”⁴⁸

“Mas Arya Budi Ibrahim, saya sebenarnya agak sedikit kecewa dengan metode pengembalian dalam jual beli di program Serbu-Seru ini, dana saya yang dijanjikan akan dikembalikan selama 24 jam setelah sesi penyerbuan berakhir tidak langsung masuk, dan setelah seminggu lamanya uang saya kembali, tapi tidak dikembalikan secara utuh ke rekening saya awal

⁴⁶ Muhammad Abdul Badar, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 21 September 2020

⁴⁷ Fernanda Aang Oky Gunaivi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

⁴⁸ Leonardo Djohar Dwi Pratama, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

mula dana saya yang tertanam seratus ribu, akan tetapi yang kembali hanya tigapuluh enam ribu.”⁴⁹

“Mas Putra Fahri Jamil, kemarin, tepat tahun lalu saya mengikuti praktik Jual-beli dalam Progam Serbu-Seru Bukalapak, saya jujur kapok mas ikut jual beli dalam layanan ini, selain dana nya masuk terlambat, refund dana yang kembali juga tidak semua kembali, seperti contoh dana saya, yang pada awalnya empat ratus ribu hanya dikembalikan duaratus tigapuluh ribu.”⁵⁰

Seperti halnya pemaparan dari reaksi dari para konsumen diatasdapat disimpulkan bahwa konsumen telah dirugikan yang disebabkan oleh berbagai macam faktor khususnya refund dana pada progam Serbu-Seru yang nyatanya mekanismenya tidak sesuai dengan kesepakatan dari apa yang telah disebutkan, di kesepakatan disebutkan dana yang dijanjikan akan dikembalikan selama dalam jangka waktu satu harimengalami kemoloran dalam pengembaliannya, dan meskipun kembali dana konsumen tidak dikembalikan secara utuh, sehingga perjanjian jual beli ini dalam praktiknya tidak dijalanlankan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati diawal sesuai dengan ketentuan. Hal ini tentu saja dapat dikategorikan kedalam suatu perbuatan wanprestasi.

Menurut para konsumen yang penulis wawancarai, beberapa konsumen tidak begitu mengerti dan faham da cenderung mengabaikan mengenai apa arti dari serta makna wanprestasi itu sendiri, Seperti pemaparan beberapa konsumen mengenai pendapat mereka tentang wanprestasi yang biasa dilakukan para pelaku usaha pada jual beli melalui media elektronik khususnya pada jual beli dalam

⁴⁹ Arya Budi Ibrahim, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 24 September 2020

⁵⁰ Putra Fahri Jamil, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

program Serbu-Seru di Bukalapak, berikut pendapat dari para konsumen mengenai Wanprestasi yang dilakukan oleh Pihak Bukalapak.

“Muhammad Abdul Badar, saya sebelumnya tidak faham tentang arti dari wanprestasi itu apa, tapi setelah mendengar keterangan dari sampean, saya menanggapi alangkah baiknya kinerja pengerjaan dalam program Serbu-seru ini, khususnya kinerja mengenai metode pengembalian dananya diperbaiki, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi saya atau pembeli yang lain, saya juga tidak mungkin juga menggugat pihak Bukalapak dengan tuntutan Wanprestasi demi kerugian saya yang hanya mencapai dua puluh lima ribu rupiah, alangkah baiknya saya ikhlaskan saja.”⁵¹

“Fernanda Aang Oky Gunaivi, sebenarnya ada juga unsur Wanprestasi dalam mekanisme pengembaliannya, tapi saya tidak mau mengurus soal hal itu karena pada awalnya saya mengikuti jual beli dalam program Serbu-Seru ini hanya karena iseng saja, kalau dapat ya Ahlhamdulillah, kalo enggak ya enggak apa-apa mas, ya meskipun dana saya hingga sampai saat ini tidak kembali, saya juga tidak keberatan dan tidak mau mengurusinya”.⁵²

“Aldo Djohar Dwi Pratama, saya baru mendengar mengenai kata Wanprestasi dan maknanya dari sampean, niat awal pertama saya mengikuti program Jual beli ini dikarenakan saya iseng saja dan ingin mengadu nasib apakah saya mendapatkan barang yang saya inginkan atau tidak, menurut saya ada juga unsur wanprestasi dalam proses pengembaliannya, tapi saya tidak bisa apa-apa mas selain ikhlas dan saya tidak tahu harus bagaimana, karena kalo untuk menggugat saya tidak mampu soalnya bukan ahli dalam bidang hukum”.⁵³

“Arya Budi Ibrahim, saya tidak masalah tentang Wanprestasi yang mengalami saya, yang penting dana saya kembali secara utuh, ya meskipun dana saya tidak kembali secara utuh ya tidak apa apa, saya tidak mau mengurusinya lagi, dan saya males mas”.⁵⁴

“Putra fahri jamil, saya tidak mengerti dan paham mengenai wanprestasi itu apa, tetapi untuk praktiknya yang menimpa saya, ya meskipun

⁵¹ Muhammad Abdul Badar, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 21 September 2020

⁵² Ferada Aang Oky Gunaivi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

⁵³ Leonardo Djohar Dwi Pratama, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

⁵⁴ Arya Budi Ibrahim, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 24 September 2020

dana saya kembalinya sangat lama dan tudak kembali seutuhnya, saya mencoba berusaha santai, dan mengikhlaskannya ya mau gimana lagi”.⁵⁵

Reaksi di atas menunjukkan bahwa konsumen jual beli dalam program Serbu-Seru di Bukalapak tidak begitu menganggap kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha khususnya pihak dari Bukalapak dalam melaangsungkan refund dana pada program Serbu-Seru ini, kedian mayoritas sebagian dari Mereka secara terpaksa sudah merelakan sebagian dana nya yang hilang begitu saja di rekening Bukalapak, dengan alasan tidak mau memperpanjang masalah mengenai dana atau uang yang tertanam di rekening Bukalapak. akan tetapi tetap saja pihak Bukalapak dalam mejalankan kelangsungan usahanya khususnya dalam program Serbu-Seru ini kurang baik, sehingga mengancam hak-hak konsumen yang meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Guna meluruskan mengenai permasalahan pengembalian dana yang berasalah ini, dalam hal ini penulis melakukan penelitian melalui wawancara, yaitu mewawancarai dua pegawai Bukalapak Office Surabaya mengenai kurangnya pemenuhan hak katas kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan konsumen, dalam hal pengembalian dana konsumen dalam mekanisme jual beli pada program Serbu-Seru di Bukalapak. Berikut adalah penjelasan dari Pegawai Bukalapak Office Surabaya:

“Sebenarnya pihak kami selalu mengutamakan kenyamanan dan keamanan konsumen dalam kelangsungan segala transaksi yang ada pada

⁵⁵Putra Fahri Jamil, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

Bukalapak ini, termasuk jual beli Serbu-Seru, sebelumnya saya akan membeberkan alasan mengapa konsumen yang tidak terpilih harus protes terlebih dahulu agar refund dananya dikembalikan, serta mengapa respon kami yang begitu lama untuk menanggapi, faktor utama yaitu karena membludaknya data partisipan sehingga kami butuh waktu untuk mencari data pembeli tersebut, dikarenakan data tersebut banyak yang tertimbun oleh data yang baru, kemudian kami sebisa mungkin akan mencari data konsumen tersebut dan dana akan sepenuhnya kami kembalikan”.⁵⁶

“Kemudian berikutnya yang menjadi kendala dalam mekanisme pengembalian refund di Program Serbu-Seru sehingga menimbulkan keterlambatan refund, yaitu pada saat itu server kami mengalami eror, server eror ini disebabkan karena banyaknya partisipan jual beli pada program Serbu-Seru yang berjumlah jutaan orang serentak masuk ke dalam halaman Website serbu-seru, dan menyebabkan semua sistem kami termasuk *Automatic Refound Pay* (pengembalian dana otomatis) mengalami down, sehingga timbul *trouble* dan berdampak kepada keterlambatan pengembalian dana konsumen”.⁵⁷

“Kemudian faktor yang menyebabkan dana konsumen tidak kembali secara utuh yaitu sebenarnya uang tersebut tidak tertanam di rekening Bukalapak, melainkan hilang beserta data riwayat pembeli, hal ini disebabkan karena adanya oknum yang tidak bertanggung jawab yang sengaja menyabotase dan meretas semua sistem kami, orang kami menyebutnya dengan nama (*Bluzzer*) atau biasa yang anda kenal dengan sebutan *Hacker*, mereka ini sengaja meretas sistem kami dengan cara menghilangkan nama username konsumen yang sedang kami proses pengembalian dana nya, sehingga username tersebut tidak bisa kami cari, sehingga seakan akan orang atau username tersebut tidak pernah mengikuti program Serbu-Seru ini, sehingga pihak kami tidak bisa memprosesnya, tujuan bluzer melakukan tindakan semacam ini yaitu untuk menjatuhkan perusahaan kami sehingga perusahaan Bukalapak mengalami pengurangan dalam peminatnya, hal semacam ini sudah menjadi Rahasia umum bagi perusahaan Marketplace yang bergerak dalam lintas elektronik, dikarenakan persaingan Bisnis yang kurang sehat, maka dari itu setiap perusahaan yang berbasis online harus mempunyai pelindung IT yang kuat dalam melindungi sistem Perusahaannya”.⁵⁸

⁵⁶Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

⁵⁷Ulil Absor, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 20 September 2020

⁵⁸Ulil Absor, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 20 September 2020

Kemudian dalam upaya menyelesaikan permasalahan dalam hal pengembalian refund dana konsumen dalam mekanisme jual beli pada program Serbu-Seru, pihak penyelenggara yaitu pihak Bukalapak akan berusaha semaksimal mungkin untuk menanggulangi nya, upaya pihak Bukalapak dalam mengatasi permasalahan ini dipaparkan oleh Ranger Bukalapak Office Surabaya melalui wawancara sebagai berikut:

“Salah satu upaya pihak kami dalam menanggulangi permasalahan ini yaitu, menyediakan halaman Web untuk memfasilitasi keluhan dan pendapat konsumen khusus mengenai praktik jual beli pada program Serbu-Seru ini, nantinya pihak kami akan mendengarkan dan langsung memproses apabila konsumen mengalami masalah, tidak terkecuali masalah tentang pengembalian dana dalam layanan Serbu-Seru ini”.⁵⁹

“Upaya selanjutnya yang kami lakukan yaitu, pada akhir tahun 2019 setelah timbul permasalahan ini Pihak kami langsung bergegas berupaya maintenance secara besar-besaran mengenai sistem yang berkaitan dengan kegiatan jual beli pada program serbu-seru, guna lancar atau tidak timbul permasalahan lagi serta sulit atau cenderung tidak bisa diretas oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, karena keperluan persaingan usaha yang tidak sehat, setelah maintenance ini terbukti pada awal tahun 2020 sampai dengan sekarang, sudah tidak ada lagi konsumen yang mengeluhkan tentang dananya yang hilang, dan jarang sekali terdapat protes mengenai keterlambatan dana”.⁶⁰

Transaksi jual beli yang dilakukan Bukalapak dalam program Serbu-Seru berdasarkan hasil dari wawancara dengan para konsumen dan juga pihak pelaku usaha kurang mewujudkan asas-asas dan serta tujuan dari perlindungan konsumen seperti yang telah dijelaskan dan disebutkan dalam pasal 2 Undang-

⁵⁹Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

⁶⁰Ulil Absor, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 20 September 2020

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa sanya didalam perlindungan konsumen terdapat suatu asas yaitu antara lain:

1. Asas manfaat

Kurangnya asas manfaat dalamn praktik jual beli dalam progam Serbu-Seru disini yaitu terletak pada ketimpangan mengenai kepentingan antara pelaku usaha dan Konsumen. Disini ada pihak yang dirugikan yaitu konsumen, sehingga menyebabkan ketidak tercapainya suatu manfaat yang dapat diambil dari hasil akhir kegiatan jual beli ini.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam kegiatan jual beli di progam Serbu-Seru belum terealisasi secara menyeluruh, hal ini bisa dilihat dari ketentuan progam Serbu-Seru bagian enam belas, yang menyebutkan bahwa hanya pihak Bukalapak yang berhak membatalkan,menunda,dan melakukan perubahan atas kelangsungan transaksi apabila terjadi sesuatu diluar dugaan atau kendali (*Force Majeur*) tentunya hal ini tidak adil karena disini konsumen tidak berkuasa berbuat apa-apa. Itu artinya hanya pihak Bukalapak saja yang bisa mengontrol jalannya transaksi sedangkan pihak konsumen tidak.

3. Asas Keseimbangan

Dalam praktik jual beli pada Progam Serbu-Seru masih kurang terwujud, hal ini dibuktikan dari kurangnya konsumen mendapatkan pecapaian yang

kurang seimbang mengenai hak-haknya seperti dalam perjanjian yang dilakukan dengan pihak Bukalapak pada Progam Serbu-Seru mengenai refund dana.

4. Asas Keamanan Dan Keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan, dalam kelangsungan parktik nya dalam kegiatan Jual Beli pada Progam Serbu seru belum terpenuhi, hal ini bisa dilihat dari keterlambatannya refund dana konsumen dari waktu yang telah disebutkan, serta dana konsumen yang kurang beruntung masih ada yang belum bisa kembali.

Kemudian Dalam perjanjian jual beli dalam Progam Serbu-Seru pihak Bukalapak kurang memperhatikan hak-hak konsumen seperti yang telah termaktub dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu antara lain sebagai berikut:

- a. Hak atas suatu kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa

Dalam praktik jual beli dalam progam Serbu-Seru di Bukalapak, Pelaku usaha khususnya Pihak Bukalapak sangat kurang memperhatikan kenyamanan, keamanan, dan juga keselamatan atas konsumennya. Hal ini terbukti dari mekanisme pengembalian dana dalam praktik jual beli Sebu-Seru yang tidak transparan, dalam praktiknya pengembaliannya cenderung mengalami keterlambatan, dan meskipun dana telah kembali, dana tersebut tidak secara utuh masuk ke rekening konsumen. Sehingga para konsumen mengeluhkan dalam hal ini.

- b. Hak untuk memilih barang atau jasa dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Bukalapak selaku pelaku usaha memberi jaminan akan barang yang diperjual-belikan di program Serbu-Seru ini, kemudian apabila barang tersebut mengalami cacat atau barang tersebut diluar ekspektasi konsumen, pihak Bukalapak akan memberikan kesempatan bagi konsumen, untuk komplain melalui via telephone. Ini merupakan upaya Bukalapak dalam pemenuhan hak konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dalam perjanjian. Seperti pemaparan dari Ranger Bukalapak Office Surabaya dalam sesi wawancara sebagai berikut:

“Bukalapak memberikan suatu kesempatan untuk komplain kepada konsumen apabila barang yang diterima dari hasil Jual beli di Serbu-Seru mengalami kerusakan atau kecacatan, barang tersebut akan kami ganti dengan cara orang kami datang secara langsung ke rumah konsumen dengan membawa barang yang baru, kemudian nantinya barang yang baru tersebut ditukar dengan barang yang rusak yang tadinya konsumen terima”.⁶¹

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan dari barang atau jasa

Dalam hal memberikan Informasi mengenai kondisi barang dan atau/jasa yang diperjual belikan pada program Serbu-Seru, pihak Bukalapak kurang memberikan informasi mengenai mekanisme informasi mengenai jasa yang ditawarkan, seperti halnya kurangnya informasi tentang undian yang diterapkan

⁶¹Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

pada layanan Serbu-Seru ini, disini konsumen tidak di ikut sertakan dalam proses undian yang dilakukan, hanya pihak Bukalapak saja yang berhak dan boleh melakukan proses undian tersebut. Mengenai ketidaktransparan praktik undian ini pihak Bukalapak memberikan alasan mengapa mereka tidak mengikut sertakan konsumen dalam praktiknya, melalui suatu percakapan wawancara sebagai berikut:

“Memang mas pihak kami tidak mengikutsertakan para pembeli dalam proses undian yang kami lakukan, hal itu dikarenakan karena pada dasarnya menurut regulasi yang di ciptakan oleh pusat, proses pengundian nama pembeli di progam Serbu-Seru itu dilakukan oleh pihak kami saja, selain itu efisiensi waktu lah yang menjadi alasan mengapa konsumen tidak diikutsertakan dalam proses pengundiannya, toh juga kami dalam mengundinya dijamin fair karena kami tidak mungkin melakukan kecurangan seperti halnya memihak nama konsumen yang kami kenal, mengingat terdapat jutaan konsumen yang berpartisipasi dalam progam Serbu-Seru”.

Kemudian dalam jaminan dan kondisi atas barang, pihak Bukalapak menjamin bahwa barang yang diperjualbelikan dalam keadaan baik dan baru, seperti halnya keterangan dari wawancara oleh Ranger Bukalapak Office Surabaya sebagai berikut:

“Barang yang di perjualbelikan di event Serbu-Seru ini semuanya baru, dan kami ambilkan langsung dari produsen yang terpercaya yang sudah menjadi bagian dari Mitra kami.”⁶²

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

Konsumen yang terpilih pada progam Serbu-Seru mendapat kesempatan dari pihak pelaku usaha untuk mengajukan komplain dengan tindakan ganti rugi

⁶²Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

dengan cara mengganti barang yang rusak akan di ganti secara langsung oleh pihak kantor apabila barang yang diterima mengalami cacat atau kerusakan. Hal ini membuktikan bahwa Pihak Bukalapak telah melakukan pemenuhan hak para konsumen akan pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.

- e. Hak mendapatkan perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Dalam hal pemenuhan hak suatu konsumen untuk mendapatkan perlindungan, dalam jual beli pada Program Serbu-Seru ini, pihak Bukalapak tidak memberikan surat pernyataan kontrak yang bermaterai dan berisi pernyataan dari pihak Bukalapak guna memberikan ganti kerugian apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang ditimbulkan dari mekanisme atau ketidaksesuaian barang yang diterima dari hasil Program Serbu-Seru ini. Seperti yang dikatakan oleh Ranger Bukalapak Office Surabaya sebagai berikut:

“Jadi kita tidak menerbitkan surat pernyataan kontrak untuk konsumen itu sendiri, kami memberikan regulasi bahwasanya apabila konsumen telah mengikuti praktik jual beli pada serbu-seru, maka konsumen tersebut kami anggap setuju dengan regulasi yang diterapkan oleh pihak kami, apapun risikonya, kemudian apabila terjadi kesalahan, bisa langsung hubungi pihak kami melalui telephone atau email”.⁶³

- f. Hak mendapat perlakuan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

⁶³ Irfan Afifa, *Wawancara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Pada kenyataannya, Bukalapak dalam menjalankan progamnya, khususnya progam jual beli Serbu-Seru, tidak menjalankannya dengan baik, hal ini terbukti dari tindakan pihak Bukalapak terhadap Konsumen yang terpilih dan konsumen yang tidak terpilih dalam mendapatkan barang pada progam Serbu-Seru ini sangat berbeda, konsumen yang mendapatkan barang akan dilayani dengan baik sampai barangnya sampai ditangan konsumen tersebut, sedangkan untuk konsumen yang tidak terpilih dananya akan dikembalikan, meskipun dananya dikembalikan, dana tersebut mengalami keterlambatan dalam pengembaliannya, dan jangka waktu pengembaliannya tidak sesuai dengan waktu yang telah disebutkan, sehingga konsumen diharuskan protes terlebih dahulu agar dana kembali, dan meskipun kembali, dana tersebut tidak kembali semuanya.

- g. Hak mendapatkan ganti kerugian apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan yang diperjanjikan

Seperti yang dikatakan oleh Ranger Bukalapak Office Surabaya diatas, bahwasanya pihaknya siap mengganti kerugian apabila barang yang sampai ditangan konsumen yang terpilih mengalami kerusakan atau kecacatan, dengan cara pihak Bukalapak datang langsung kerumah, untuk mengganti barang dengan barang yang baru.

Kemudian dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan beberapa kewajiban dari pelaku usaha yaitu atara lain sebagai berikut:

“Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya”

“Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”

“Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif”

“Menjamin mutu barang atau jasa berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku”

“Memberi kesempatan konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa dan member jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperjual belikan”

“Memberikan kompensasi, ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan dari pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan”

“Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan”

Bukalapak sebagai penyelenggara semestinya sudah dan harus memenuhi kewajibannya untuk menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana yang telah tercantum dalam Undang-Undang tersebut. Akan tetapi pada kenyataannya dalam kegiatan jual beli dalam program Serbu-Seru dapat dilihat bahwasanya pihak Bukalapak kurang memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha yang baik dalam menjalankan usahanya, dalam hal ini yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

Dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah dijelaskan bahwasanya kewajiban pelaku usaha dalam kelangsungan usahanya adalah harus beritikad baik dalam kelangsungan

kegiatan usahanya. Dalam praktik jual beli program Serbu-Seru di Bukalapak, mereka pihak Bukalapak selaku pelaku usaha semaksimal mungkin berusaha melaksanakan kewajiban tersebut, seperti halnya contoh mengeluarkan upaya dalam menanggulangi kesalahan yang tidak terduga mengenai pengembalian dana Konsumen yang tidak terpilih, upaya tersebut diwujudkan cara membuat Website Khusus keluhan Konsumen mengenai praktik jual beli dalam program Serbu-Seru, serta maintenance atau memperkuat jaringan program IT dengan tujuan melindungi sistem perusahaan agar tidak diretas oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa

Kewajiban selanjutnya yakni memberikan informasi yang jelas, benar dan jujur kepada konsumen mengenai barang atau jasa. Hal ini kurang diterapkan oleh pihak Bukalapak dalam melaksanakan kegiatan jual beli pada program Serbu-Seru. Pihak Bukalapak tidak memberikan informasi transparansi secara jelas mengenai proses pengundian nama konsumen yang diterapkan di program Serbu-Seru, serta tidak mengikutsertakan konsumen dalam proses pengundiannya, serta mengenai kondisi barang yang diperjualbelikan tidak dijelaskan tentang kondisi barang, dan keberadaan barang yang diperjualbelikan.

- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Sebenarnya, dalam hal pelayanan yang disediakan dalam Progam Jual beli Serbu-seru, pihak Bukalapak sudah semaksimal mungkin memberikan pelayanan mereka untuk jual beli dalam progam Serbu-seru ini. Hanya saja pihak Bukalapak lalai dalam hal menciptakan keamanan kinerja sistem elektroniknya, sehingga timbul permasalahan yang merugikan konsumen.

Kemudian dalam segi pelayanannya terhadap konsumen, pelayanan konsumen yang terpilih dan konsumen yang tidak terpilih sangat berbeda, konsumen yang terpilih akan dilayani secara baik dan benar sesuai dengan keterangan yang telah di sebutkan, sedangkan konsumen yang tidak terpilih tidak demikian, itu artinya terdapat tindak unsur diskriminatif didalamnya. Semua konsumen tidak mendapatkan informasi dan jaminan yang sama dari pihak Bukalapak saat mengikuti progam Serbu-Seru.

- d. Menjamin mutu barang atau jasa berdasarkan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku

Dalam hal menjamin mutu barang yang diperjualbelikan di Progam Serbu-Seru Bukalapak, pihak Bukalapak mengatakan bahwa dalam menyediakan dan mendistribusikan barangnya mereka melibatkan produsen penghasil barang ternama yang bermitra dengannya sehingga terjamin kualitas dan produktivitas barang yang diperjualbelikan yang mereka jual kepada para Konsumen di Progam Serbu-Seru ini.

- e. Memberi kesempatan konsumen untuk menguji atau mencoba barang atau jasa dan memberi jaminan atau garansi atas barang atau jasa yang diperjual belikan

Dalam kelangsungan percobaan barang yang diperdagangkan dalam program Serbu-Seru ini, pihak Bualapak tidak memberikan kesempatan kepada konsumennya untuk mencoba barang yang akan dibelinya, akan tetapi untuk hal jaminan akan barang, Bukalapak menjamin barang tersebut memiliki kualitas yang bagus, kemudian dalam hal garansi, pihak Bukalapak memberi garansi resmi dari produsen asli akan barang yang telah konsumen beli, karena pihak Bukalapak sudah melakukan mitra kerja dengan produsen penyedia barang tersebut. Hal ini dikatakan oleh pegawai Bukalapak Office Surabaya melalui wawancara sebagai berikut:

“Untuk uji coba mengenai barang, pihak kami tidak memberikan kesempatan bagi mereka, apabila barang tersebut mengalami kerusakan saat pembeli menggunakan barang tersebut, kami masih memberikan garansi resmi dari pihak produsen penyuplai barang, garansi tersebut diwujudkan dengan bentuk surat, dan kami sertakan ke dalam barang yang akan kami kirim”.⁶⁴

- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan dari pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan

Pihak Bukalapak dalam sesi wawancara mengatakan bahwa mereka sebagai pelaku usaha yang menjual barang pada program Serbu-Seru akan

⁶⁴Irfan afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

memberikan garansi secara resmi dari pihak produsen barang ketika barang mengalami kerusakan akibat pemanfaatan atau penggunaan oleh konsumen itu sendiri.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan

Dalam hal memberikan kompensasi ganti kerugian atas barang atau jasa yang diterima apabila tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pihak Bukalapak akan mengganti barangnya secara langsung kepada konsumen, yaitu dengan cara pihak Bukalapak datang langsung ke kediaman konsumen dan langsung menukarnya dengan barang yang baru.

Hal ini dikatakan dalam wawancara pegawai Bukalapak Office Surabaya penulis menanyakan mengenai jaminan apa yang diberikan oleh pelaku usaha untuk memberikan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen. Adap keterangannya yaitu sebagai berikut:

“Dalam hal memberikan kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan konsumen, pihak kami tidak memberikan perlindungan secara tertulis, akan tetapi pihak kami berupaya yaitu bertanggung jawab apabila barang yang telah sampai tidak sesuai dengan apa yang di ekspektasikan oleh pembeli, atau mengalami kecacatan dan kerusakan, pihak kami akan langsung mendatangi konsumen tersebut, dengan menukar barang yang rusak tersebut dengan barang yang baru”⁶⁵

Dengan pemaparan di atas menunjukkan bahwa pihak Bukalapak sebenarnya sangat responsif dalam hal pemberian jaminan akan barang kepada

⁶⁵Irfan afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

konsumennya sebagai bentuk tanggung jawab dan kepastian hukum dan juga perlindungan konsumen. Jika dikaitkan dengan pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan, dengan hal ini maka Pihak Bukalapak telah berusaha memberikan tindakan yang terbaik dan secara nyata untuk kenyamanan dan keamanan pengkonsumsian barang. Meskipun ada suatu masalah yaitu kelalaian pihak Bukalapak dalam menjalankan sistemnya, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

C. Analisis Keabsahan Layanan Praktik Jual Beli Serbu Seru Ditinjau Dari Prespektif Fiqih Syafii

Jual beli pada program Serbu-Seru di Bukalapak dalam segi definisi dan praktiknya, sebelumnya telah dijelaskan oleh saudara Irfan Afifa selaku pegawai Bukalapak Office Surabaya melalui sesi wawancara yaitu sebagai berikut:

“Jual Beli Serbu-Seru merupakan jual beli dimana disini menjual barang mewah seperti alat elektronik, emas, jam, dan kendaraan, dengan harga yang sangat murah, dan dimana didalam praktiknya apabila pembeli sudah melakukan pembayaran, pembeli tidak akan secara langsung mendapatkan barang yang di inginkan, melainkan pihak Bukalapak akan mengundinya terlebih dahulu guna mencari pembeli yang terpilih, untuk pembeli yang tidak terpilih uang akan dikembalikan melalui virtual account pembayaran, yaitu dompet online DANA, dengan waktu 1x24 jam atau setelah satu hari sesi jual beli dilakukan”⁶⁶

⁶⁶Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Meskipun didalam definisinya disebutkan bahwasanya pembeli yang kurang beruntung dana nya akan dikembalikan dalam waktu 1x24 jam, pada kenyataannya dana tersebut kembali terlambat dari waktu yang telah disebutkan, dan meskipun kembali pembeli harus memepotesnya terlebih dahulu, baru setelah itu dana kembali, dan meskipun juga dana itu kembali, akan tetapi dana tersebut tidak dalam keadaan utuh. Sehingga konsumen dirugikan akan hal ini.

Jual beli dalam progam Serbu-Seru menurut pandangan fikih syafii dalam praktiknya tidak memenuhi beberapa syarat dan rukun jual beli menurut Fiqih Syafii, serta terdapatnya satu unsur *Maysir* (perjudian), dan mengandung *Gharar* (Penipuan/bahaya).

Syarat dan rukun jual beli yang tidak terpenuhi dalam progam jual beli Serbu-seru menurut pandangan Fiqih Syafii ada beberapa sebab, yaitu antara lain:

- a. Tidak terpenuhinya syarat utama, yaitu syarat sahnya Ijab Kabul. Menurut fikih syafii, syarat utama ijab Kabul yaitu Subjek akad atau orang yang berakad harus berada pada majlis yang sama (tempat yang sama). Dalam praktik jual beli pada progam Serbu-Seru, para pihak yang bertransaksi berada di tempat yang berbeda. Dikarenakan jual beli pada progam Serbu-Seru dilakukan dengan sistem online dan melalui media elektronik, sehingga para pihak yang bertransaksi hanya melangsungkan kegiatannya melalui rumah masing-masing.

- b. Kemudian tidak terpenuhinya syarat mengenai subjek akad atau orang yang berakad, yaitu harus Baligh (berakal). Pada nyatanya dalam kelangsungan jual beli pada progam Serbu-Seru mayoritas diikuti oleh orang berusia dewasa, akan tetapi bukan menutup kemungkinan jual beli pada progam Serbu-Seru ini di ikuti oleh anak-anak dibawah umur, dikarenakan jual beli pada progam Serbu-Seru bisa di ikuti oleh berbagai kalangan entah itu anak-anak maupun orang dewasa. Hal ini diterangkan oleh Irfan Afifa selaku pegawai Bukalapak Surabaya melalui wawancara mengenai hal ini, yaitu sebagai berikut:

“Untuk persyaratan mengenai siapa saja yang bisa melakukan jual beli Serbu-Seru ini, sebenarnya siapapun berhak ikut, entah anak-anak maupun orang dewasa, mereka semua berhak berpartisipasi dalam progam ini, pihak kami tidak memberikan batasan usia untuk progam ini”.⁶⁷

- c. Tidak terpenuhinya, syarat objek yang diakadkan. Atau barang yang diperjual belikan. Syarat utama objek akad menurut fikih syafii yang termuat dalam kitab Al Umm karangan Imam Syafii yaitu objek atau barang yang diperjualbelikan harus dapat dilihat, entah secara langsung maupun melalui media. Namun pada nyatanya objek atau barang yang diperjualbelikan pada layanan Bukalapak Serbu-seru tidak diperlihatkan secara asli. Melainkan hanya diwakilkan dengan gambar contoh saja. Alasan mengapa pihak Bukalapak hanya memasang gambar contoh yaitu dijelaskan melalui sesi wawancara pegawai Bukalapak Office Surabaya sebagai Berikut:

⁶⁷Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

“Gambar barang yang kami pasang didalam platform serbu seru hanyalah barang sebagai contoh saja, bukan gambar aslinya, kami tidak mungkin memasang gambar ke platform Serbu-Seru dengan foto barang aslinya, karena barang-barang tersebut banyak dan kami tidak mungkin mengambil gambar tersebut satu persatu, alasan lainnya yaitu karena efesiensi waktu, yang terpenting barang tersebut baru dan dilengkapi dengan garansi dan keterangan mengenai spesifikasi yang jelas didalamnya”.⁶⁸

Kemudian unsur Maysir pada dasarnya yaitu merupakan suatu segala macam bentuk, taruhan, permainan dan lain sebagainya. Kata *Al-Maysir* berasal dari kata *Yasara* yang artinya sebuah keharusan. Kekarusan disini maksudnya yaitu keharusan bagi yang kalah harus menyerahkan harta yang dipertaruhkan kepada yang

Maysir pada dasarnya adalah perbuatan dimana segala bentuk permainan yang terdapat unsur kalah dan menang. Dalam progam serbu seru praktiknya menggunakan sistem permainan undian didalamnya. larangan Maysir ada pada hadist Rasulullah Saw, yang diriwayatkan oleh Abu Daud dan Ahmad yaitu sebagai berikut:

عَنْ سُلَيْمَانَ بْنِ بُرَيْدَةَ عَنْ أَبِيهِ أَنَّ النَّبِيَّ - ﷺ - قَالَ مَنْ لَعِبَ بِالْزَّرْدَشِيرِ فَكَأَنَّمَا صَبَغَ

يَدَهُ فِي لَحْمِ خَنْزِيرٍ وَ دَمِهِ (رواه ابو داود و احمد

Artinya: "Dari Sulaiman bin Buraidah, dari Ayahnya Nabi saw bersabda, "Barang siapa yang bermain dadu, maka ia seakan akan telah mencelupkan tangannya kedalam daging dan darah babi"

Yang dimaksud dengan permainan dadu diatas yaitu merupakan permainan judi (maysir) yang mengandung unsur keberuntungan didalamnya.

⁶⁸Ulil Absor, Wawancara Melalui Media Elektronik, Tanggal 20 September 2020

Larangan melakukan praktik judi juga di sebutkan dalam Al-quran yaitu

Q.S Al-Maidah ayat 90 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ
الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman Sesungguhnya minuman khamr yang memabukan, berjudi (berkurban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan panah adalah perbuatan keji dan termasuk perbuatan setan. Maka, jauhilah perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan.").

Menurut penulis praktik jual beli yang dilaksanakan dalam progam Serbu-Seru apabila mengacu kepada regulasi aslinya tidak mengandung unsur maysir, atau perjudian didalamnya. Regulasinya menyebutkan bahwasanya meskipun didalam nya terdapat suatu permainan untung-untungan yang menggunakan biaya dan adanya pihak yang beruntung (yang menang) dan yang kurang beruntung (yang kalah), akan tetapi tidak ada pihak yang dirugikan. Dikarenakan pihak Bukalapak akan mengembalikan dana atau uang pihak yang kurang beruntung dalam kurun waktu 1x24 jam. Dalam hal ini sudah jelas bahwasanya tidak mengandung unsur judi atau Maysir, maysir pada hakikatnya biaya bagi pihak yang kurang beruntung (yang kalah) akan hilang.

Namun apabila dilihat dari pelaksanaan atau praktiknya, khususnya yang menimpa para partisipan jual beli dalam progam Serbu-Seru yang kurang beruntung dan yang sudah penulis wawancarai, jual beli yang dilakukan dalam progam serbu-Seru cenderung mengarah kedalam unsur Maysir. Hal ini

dibuktikan bahwasanya pihak yang kurang beruntung (yang kalah) dana atau uangnya tidak dikembalikan sebagaimana mestinya. Dan kemudian meskipun kembali dana tidak kembali secara utuh. Perihal ini sudah jelas dalam praktik jual beli program Serbu-Seru yang menimpa partisipan yang telah penulis wawancara mengandung unsur Maysir didalamnya. Dikarenakan dana atau uang para pihak yang kurang beruntung (yang kalah) sebagian tidak kembali atau hilang.

Kemudian yang selanjutnya yaitu adanya unsur gharar pada jual beli dalam program serbu-Seru. Gharar secara etimologi artinya adalah bahaya. makna asli gharar itu adalah sesuatu yang secara langsung bagus tetapi secara batin tercela.

Transaksi jual beli yang mengandung unsur gharar adalah jual beli yang mengandung bahaya, atau ketidakelasan, bahaya yang disebutkan disini yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan kerugian ini bisa mengakibatkan hilangnya harta atau barangnya. Jenis gharar yang membatalkan jual beli adalah gharar yang tidak jelas akan wujud barang dan transaksinya.

Menurut keterangan dalam Fiqih Syafii, jual beli yang mengandung unsur gharar tidak diperbolehkan, Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Imam Syafii:

قَالَ الشَّافِعِيُّ : أَخْبَرَنَا مَالِكٌ عَنْ أَبِي حَزْمٍ بْنِ دِينَارٍ عَنْ ابْنِ الْمُسَيَّبِ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ قَالَ : وَنَهَى النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ ثَمَنِ عَسْبِ الْفَحْلِ وَلَا يَجُوزُ بِحَالٍ. وَمِنْ بَيُوعِ الْغَرَرِ عِنْدَنَا بَيْعُ مَا لَيْسَ عِنْدَكَ وَبَيْعُ الْحَمَلِ فِي بَطْنِ أُمِّهِ وَالْعَبْدُ الْأَبْقَى وَالطَّيْرُ وَالْحَوْتَ قَبْلَ أَنْ يُصَادَا وَمَا أَشْبَهَ ذَلِكَ.

Artinya: “Telah berkata oleh Imam Syafii: “Telah memberitahukan kepada kami dari Abi Hazim bin Dinar dari Ibn Al-Musayyib bahwa Rasullulah saw telah melarang dari jual beli yang mengandung unsur penipuan.” Telah berkata Ia, “Dan telah melarang Nabi Saw dari mengambil upah inseminasi hewan pejantan, dan tidak boleh bagaimanapun keadaannya.” Dan daripada bentuk jual beli Gharar menurut madzhab kita ialah menjual sesuatu yang tidak ada, dan menjual janin yang masih dalam kandungan induknya , dan menjual budak yang melarikan diri, dan menjual burung dan ikan yang belum ditangkap, dan segala bentuk jual beli yang sedemikian.”

Dalam hal ini menurut penulis, jual beli yang dilakukan pada program Serbu-Seru jika ditinjau dari perspektif Fiqih Syafii, sangat jelas dalam ini mengandung Unsur Gharar didalamnya. Unsur Gharar yang terdapat dalam program Serbu-Seru ini terletak pada ketidak transparannya praktik undian yang ada pada program serbu seru ini serta ketidaksesuaian pengembalian dana konsumen atau pembeli yang kurang beruntung, yang dalam praktiknya akan dijanjikan dikembalikan 1x24 jam pada nyatanya tidak dikembalikan sesuai dengan waktu yang telah diperjanjikan. Dan kemudian meskipun dana kembali, dana tersebut tidak kembali secara utuh, meskipun mayoritas para konsumen yang penulis wawancarai mengikhlaskan sebagian uang yang tidak kembali, namun tetap saja konsumen mengalami kerugian dalam praktik nya ini. Unsur kerugian konsumen dan ketidak transparan dalam pengembalian dana di program Serbu-Seru inilah yang disebut dengan Gharar.

Kemudian gharar yang lainnya juga terdapat dalam jual beli program Serbu-Seru ini yaitu terkait masalah objek atau barang yang diperjualbelikan mengenai hak tamlik atau hak kepemilikannya, menurut Imam syafii sesuai

degan hadist diatas, jual beli gharar yaitu jual beli yang menjual sesuatu yang tidak ada, maksudnya menjual suatu barang akan tetapi barang tersebut saat diberlangsungkan tranaksi belum jelas keberadaan dan keadaannya, seperti halnya menjual janin bayi yang masih ada pada kandungan induknya. Sama halnya dengan praktik jual beli pada pogam Serbu-Seru yang menjual barang dengan kategori kendaraan. barang tersebut status keberadaan dan hak kepemilikannya masih belum ada pada pihak Bukalapak, melainkan status keberadaan dan hak kepemilikan barang atau kendaraan tersebut masih ada pada pihak produsen asli penyedia barang. Artinya barang tersebut masih ada pada dealer resmi dari prnyedia barang yang bersangkutan. Hal ini Seperti halnya yang telah dikatakan oleh Irfan Afifa selaku pegawai Bukalapak Office Surabaya dalam melalui sesi wawancara yaitu sebagai berikut ini:

“Untuk barang seperti kendaraan status dan kepemilikannya masih belum milik pihak Bukalapak. Pihak Bukalapak akan membelinyasetelah pengumuman terpilihnya konsumen menjadi pemenang kendaraan tersebut.”⁶⁹

Menurut kajian Fiqih syafii, terkait dengan keabsahan jual beli yang dilakukan pada layanan Bukalapak Serbu-Seru, sudah jelas bahwasanya jual beli tidak boleh atau haram dilakukan, karena tidak memenuhi beberapa rukun dan syarat sahnya jual beli itu sendiri serta terdapat unsur gharar didalamnya. Kemudian apabila dikaji dengan Ilmu Ushul Fiqih, terkait dengan keabsahan Layanan Serbu-seru di Bukalapak, yaitu dapat dijelaskan sebagai berikut.

⁶⁹Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, tanggal 20 September 2020

Terkait dengan praktik layanan Serbu-seru di Bukalapak, pada nyatanya terkandung dua unsur halal dan haram didalamnya yaitu jual beli dan *gharar*. Terkait dengan keabsahannya, dalam kaidah Ushul Qowaid Fiqiyyah nomor dua yang disebutkan dalam kitab Al Nasybah Wal Nadza'ir karangan Imam Suyuti yaitu sebagai berikut:

إِذَا اجْتَمَعَ الْحَلَالُ وَالْحَرَامُ غُلِبَ الْحَرَامُ

Artinya: “Apabila berkumpul suatu yang halal dan suatu yang haram maka harus dimenangkan yang haram”.

Maksud dari kaidah diatas yaitu apabila ada suatu dalil, yang mana didalam dalil tersebut terdapat dua perkara yang berukumpul menjadi satu, dan yang mana perkara tersebut yang satu mengandung unsur kehalalan dan yang kedua mengandung unsur keharaman, maka perkara haram tersebut dominan untuk menang, meskipun perkara haramnya lebih sedikit daripada perkara yang halal, sehingga dalil tersebut tidak boleh dilakukan atau haram hukumnya.

Hal ini sama halnya dengan layanan Serbu-seru yang diterapkan oleh Bukalapak, yang didalamnya terkandung beberapa unsur perkara yang halal dan yang haram da bercapur menjadi satu, perkara tersebut yaitu jual beli, dan Gharar. Pada dasarnya jual beli dalam praktiknya adalah boleh, Ar-Rabi telah menegaskan bahwasanya imam Asy-Syafii mengatakan dasar hukum jual beli terdapat pada firman Allah Q.S Annisa ayat 29:

لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ا

Artinya: “Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu.” (Qs. An-Nisaa’[4]:29)

Dalam hal ini sudah jelas bahwasanya disebutkan kebolehan melakukan kegiatan transaksi jual beli diperbolehkan atau dihalalkan. Ayat tersebut menjelaskan bahwasanya adanya larangan mengambil atau memperoleh harta dengan cara yang *bathil* (tercela), kecuali dengan jalan perniagaan (jual beli) yang didasarkan atas suka sama suka.

Kemudian Gharar pada kenyataannya adalah suatu perbuatan yang haram dan tidak boleh dilakukan. Haramnya Gharar dikarenakan dapat menyebabkan suatu kerugian bagi salah satu pihak, serta kerugian ini bisa mengakibatkan hilangnya harta benda. ulama fiqh syafii sepakat bahwasanya jual beli yang mengandung unsur gharar adalah jual beli yang tidak sah. Sebagaimana hadist nabi berikut ini:

نَهَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عَنْ بَيْعِ الْحَصَاةِ وَعَنْ بَيْعِ الْغَرَرِ

Artinya: Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa sallam melarang jual beli al-hashah dan jual beli gharar.

Dalam hadist tersebut jelas bahwasanya Rasulullah SAW. melarang jual beli yang mengandung unsur gharar.

Dalam hal ini layanan Serbu-Seru di Bukalapak berperan menjadi suatu dalil, kemudian didalamnya terkandung dua unsur perkara yaitu perkara halal (jual beli) dan perkara haram (gharar). Meskipun pada dasarnya tidak ada nash

yang mengatakan bahwasanya Layanan Serbu-Seru di Bukalapak itu haram, akan tetapi apabila didalamnya terdapat dua unsur yang bersebrangan (halal dan haram) yang tercampur menjadi satu. Maka sesuai dengan kaidah Fiqiyyah yang ke dua, maka dalil atau layanan Serbu-seru di Bukalapak tersebut terkait dengan keabsahannya menjadi batal, atau tidak sah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan atas dasar isu hukum yang diangkat penulis sebagaimana yang telah paparkan diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan yang penting untuk di sampaikan, adapun kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mekanisme jual beli pada layanan Serbu-Seru di Bukalapak yaitu yang pertama konsumen harus mempunyai aplikasi Bukalapak dan sudah di verifikasi akunnya, kemudian berikutnya masuk ke halaman Bukalapak, klik menu utama, kemudian cari menu Serbu-Seru, kemudian setelah masuk halaman Serbu-Seru, akan disuguhkan platform gambar barang yang akan di serbu, Klik tombol serbu yang berada di bawah gambar barang, setelah itu selesaikan metode pembayarannya, kemudian tunggu selama enam jam guna meunggu hasil Undian dari Bukalapak guna mencari konsumen yang mendapatkan barang (yang menang).
2. Aspek Perlindungan Hukum bagi konsumen yang diberikan oleh Pihak Bukalapak dalam progam layanan Serbu-Seru dalam hal ini kurang terpenuhi sesuai apa yang disebutkan oleh Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen pasal 4 dan pasal 7 tentang hak konsumen, dan kewajiban pelaku usaha. Kurang terpenuhinya perlindungan hukum disini

terjadi karena dua sebab, sebab yang pertama yaitu adanya kelalaian pihak Bukalapak dalam menjalankan sistem elektroniknya, sehingga menimbulkan kerugian materi bagi konsumen. Kemudian sebab yang kedua yaitu tidak diterapkannya suatu perlindungan hukum pada sistem layanan Serbu-Seru sebagaimana mestinya yang disebutkan oleh Undang-undang.

3. Terkait dengan keabsahan program Bukalapak pada layanan Serbu-Seru, menurut pandangan Fiqih Syafii tidak sah hukumnya, tidak sahnya disini terjadi karena disebabkan oleh tidak terpenuhinya beberapa syarat dan rukun jual beli menurut pandangan Fiqih Syafii, serta adanya dua unsur perkara halal dan haram yang tercampur kedalam layanan Serbu-Seru Bukalapak. Unsur halal yang dimaksud adalah jual beli, kemudian unsur yang haram yang dimaksud adalah Gharar, dalam kajian kaidah Ushul Fiqih yang kedua menyebutkan, apabila ada dua perkara halal dan haram bercampur pada suatu dalil, maka dalil tersebut tidak boleh dilakukan, atau tidak sah.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, penulis mempunyai beberapa masukan yang di curahkan oleh penulis, yaitu diantaranya:

1. Bagi para pelaku usaha jual beli yang menggunakan media elektronik dalam melangsungkan kegiatan usahanya, hendaknya sebisa berate hati dalam menjalankan kegiatan Usahanya dan juga mengutamakan kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam pengkonsumsian barang atau jasa yang disediakan, kemudian hendaknya juga memephatikan hak-hak konsumen

dengan cara beritikad baik dalam melangsungkan kegiatan usahanya sehingga tidak timbul perilaku wanprestasi yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, kemudian selain itu perlunya juga pelaku usaha memberikan perlindungan hukum konsumen yang telah dituangkan di Undang-Undang perlindungan konsumen sehingga konsumen merasa aman dan nyaman untuk melakukan jual beli melalui media online atau elektronik.

2. Bagi para Konsumen hendaknya berhati-hati dalam melakukan transaksi melalui media elektronik agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Jangan mudah terpancing dan berambisi mengikuti promo atau program menarik yang ditawarkan oleh pelaku usaha online, dan harus teliti apabila mengikuti promo atau program tersebut. Sebagai konsumen juga harus pintar dan bisa memilih jasa jual beli online yang memiliki kinerja yang bagus dalam melangsungkan kegiatan usahanya. Dan konsumen harus bisa memastikan diri sendiri dalam hal kepastian hukum dan perlindungan hukum dari pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Kitab

Al-Qur an Al-Karim

Literature

Imam Suyuti,*Al-Asybah Wannadza 'ir*, Beriut Lebanon: Darul Kutub Al Islamiyah, 911.

Sudarsono, *Pokok-Pokok Hukum Islam*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1992.

Mohammad Nur Yasin, *Politik Hukum Ekonomi Syariah Di Indonesia*, Malang: UIN Press, 2018.

Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, 2008.

Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Ketut Okta Setiawan, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Subekti, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pt. Pradinya Paramita, 2016.

Salim, *Perancangan Kotrak & Memorandum of understanding*, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.

Ahmadi Miru, Sakka Pati, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

Abdur Rahman Ghazali, Ghufroon Ihsan, Sapiudin Shidiq, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Prenamedia Group, 2010.

Ibnu Masud, *Fiqh Madzhab Syafii Buku 2*, Bandung: Pustaka Setia, 2007.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 2004.

Muhammad Abdul kadir, *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Fauzi Rifat Abdul Muthalib, *Al Umm Jilid 5*, Jakarta: Pustakaazzam, 2014.

Salim & Erlies Sepetiana Nurbani,*Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*,Jakarta:Rajawali Press, 2013.

Az.Nasution,*Hukum Perlindungan Konsumen Sebagai Pengantar*,Jakarta:Diadit Media,2002.

Shidarta,*Hukum Perlindungan Konsumen*,Jakarta:Grasindo,2000.

BurhanBungin,*Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*,Jakarta:Kencana Pmenrenada Media Group,2013.

Fakultas Syariah UIN Malang, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*,Malang: Fakultas Syariah,2012.

Abdulkadir Muhammad,Hukum Dan Penelitian Hukum,Bandung:PT.Citra Aditya Bakti,2004.

Peraturan Perundang-undangan

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Trasaksi Elektronik

Pasal 4 Udag-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik..

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 17 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Jurnal Dan Hasil Penelitian

Rizka Syafriana,"Perlindungan KonsumenDalam Transaksi Elektronik",*Jurnal De Lega Lata*,(Vol.I No.02 Juli-Desember 2016).

Sri Arlina,"Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”, *Jurnal UIR Law Review*, (Vol.02, No.01, April 2018).

Nyoman Samuel Kurniawan, “Konsep Wanprestasi Dalam Hukum Perjanjian dan Konsep Utang Dalam Hukum Kepailitan (Studi Komparatif Dalam Perspektif Hukum Perjanjian dan Kepailitan)”, *Jurnal Magister Hukum Udayana*, (Vol.3 No.1, 2014).

Layyinul Amanda, skripsi. *Transaksi Jual Beli Berbentuk Undian Di Serbu Seru Bukalapak Menurut Pandangan MUI Kota Malang Dan Hukum Konvensional*. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. 2019.

Gustina Mulya, skripsi. *Tinjauan Hukum Islam terhadap Jual Beli Emas Online Melalui Media Bukaemas di Bukalapak*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. 2018.

Nur Muhammad, skripsi. *Commerce studi Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Situs Bukalapak.Com*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2018.

Website

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/jual%20beli>.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/sebagai-pembeli/pembayaran>.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Bukalapak>.

<https://komunitas.bukalapak.com/news/106093>.

<https://www.bukalapak.com/bantuan/akun/fitur-lainnya/serbuseru>.

Wawancara

Irfan Afifa, *Wawancara Secara Langsung*, Tanggal 20 September 2020

Ulil Absor, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 20 September 2020

Muhammad Abdul Badar, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 21 September 2020

Fernanda Aang Oky Gunaivi, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

Leonardo Djohar Dwi Prtatama, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

Arya Budi Ibrahim, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 24 September 2020

Putra Fahri Jamil, *Wawancara Melalui Media Elektronik*, Tanggal 22 September 2020

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama: Dicky Fuad Rahmawan

Tempat Tanggal Lahir: Blitar, 30 Desember 1996

Alamat: Dusun Sambong, Jl untung Suropati, Rt 02, Rw 15, Desa Sawentar, Kec.
Kanigoro, Kab Blitar, Jawa Timur

No Hp: 081555831304

Email: Fuaddicky69@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. RA PERWANIDA SAMBONG – (2002-2004)
2. MI TARBIYATUL MUBTADIIN – (2004-2010)
3. MTsN MAARIF NU 2 SUTOJAYAN – (2010-2013)
4. MAN 1 BLITAR – (2013-2016)

RIWAYAT ORGANISASI

1. UKM KOMMUST – (2016 – 2019)
2. IKAMAHALITA – (2016 – 2018)

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar wawancara secara langsung maupun melalui media elektronik kepada pegawai

Bukalapak office Surabaya

Gambar 1.1

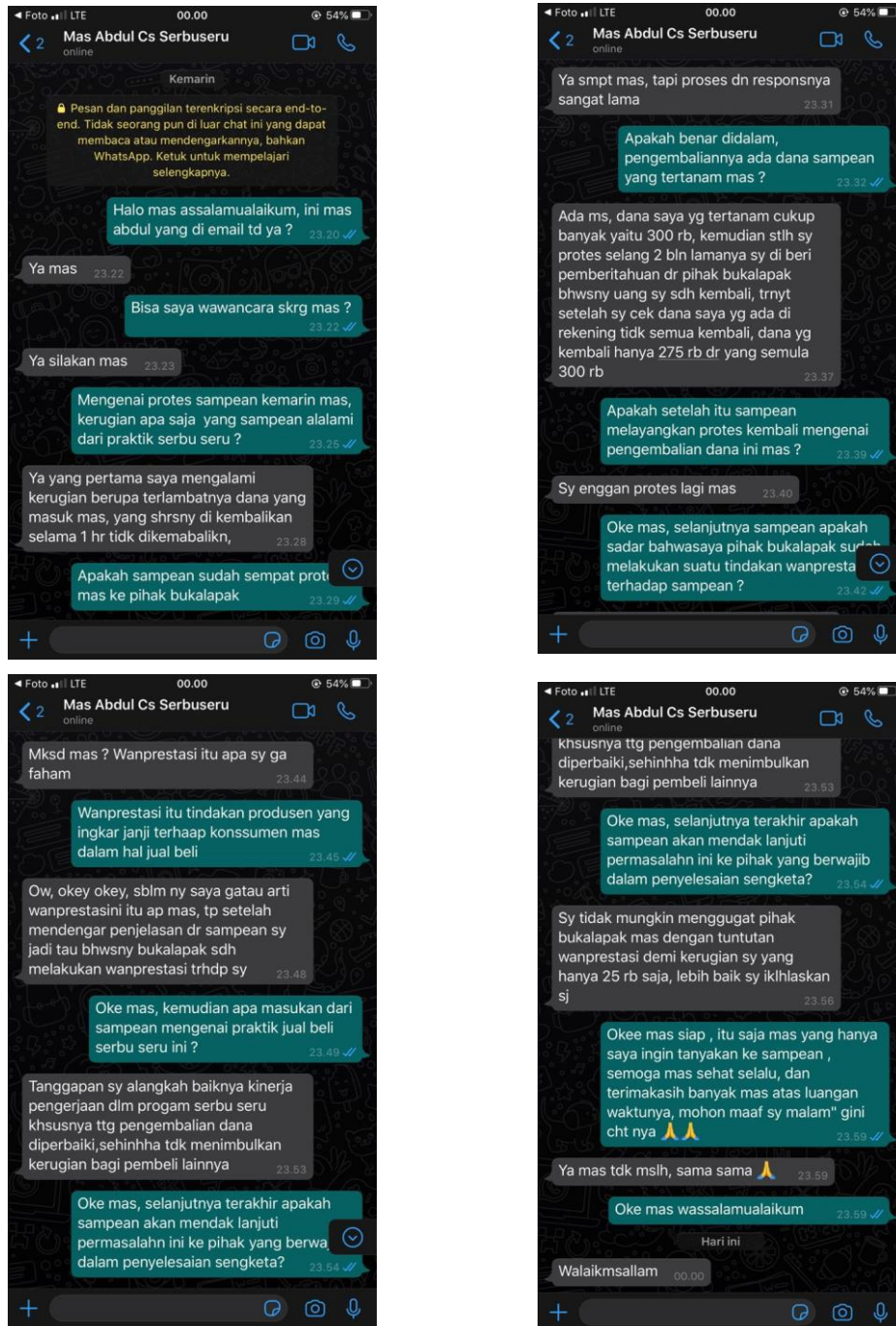


Gambar 2.2



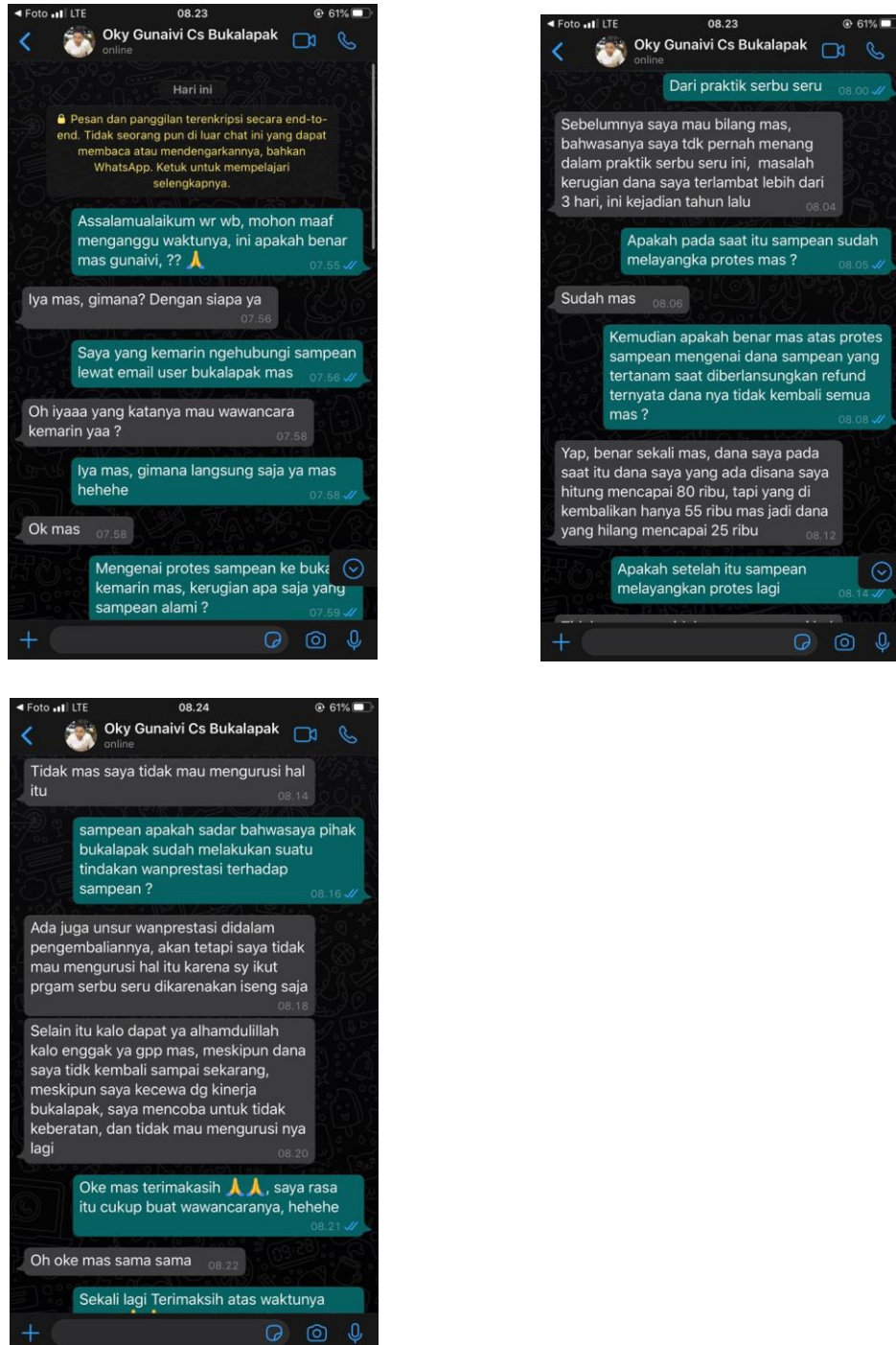
Gambar 3.1

Wawancara korban Bukalapak Serbu-Seru, saudara Muhammad Abdul Badar



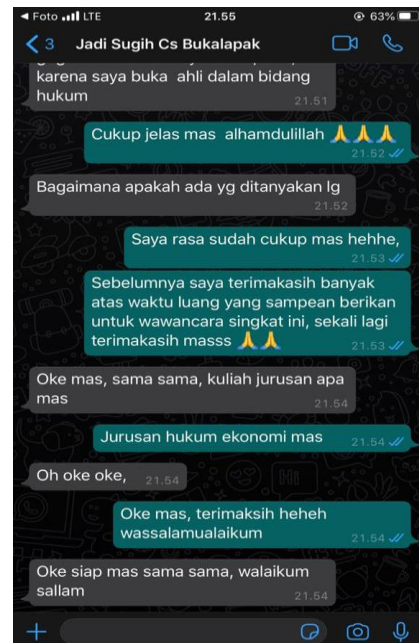
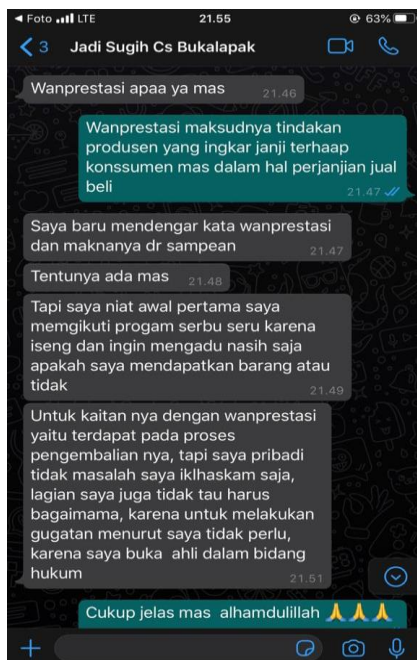
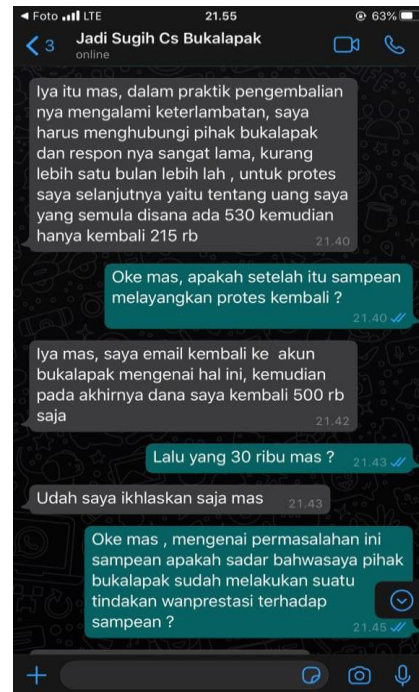
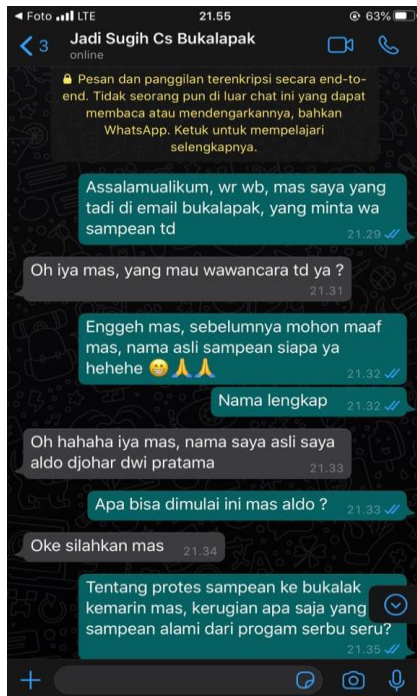
Gambar 4.1

Wawancara korban Bukalapak Serbu-Seru, Saudara Aang Oky Gunaivi



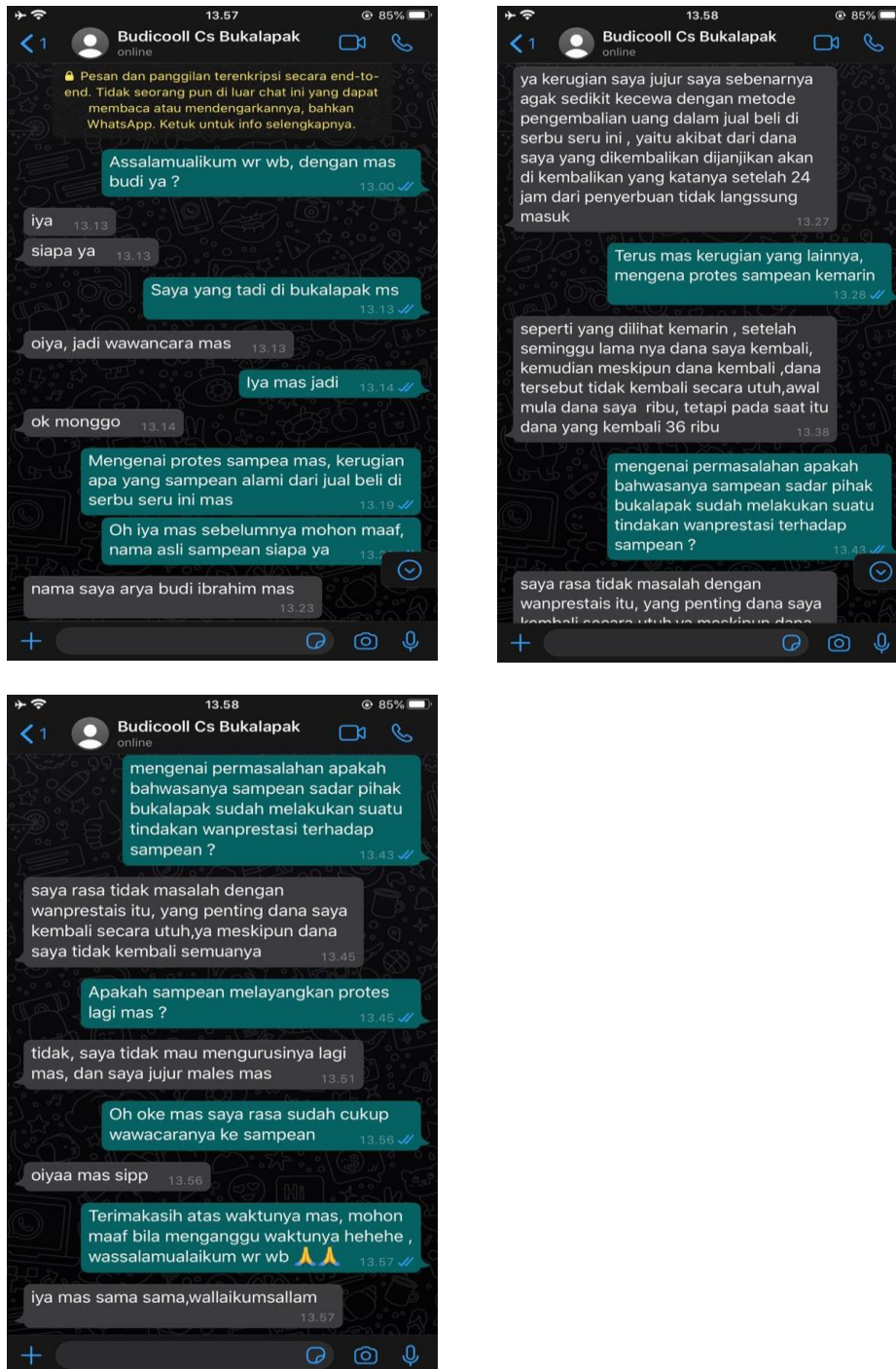
Gambar 5.1

Wawancara korban Bukalapak Serbu-Seru, Saudara Aldo Djohar Dwi Pratama



Gambar 6.1

Wawancara korban Bukalapak Serbu-Seru, Saudara Arya Budi Ibrahim



Gambar 7.1

Wawancara korban Bukalapak Serbu-Seru, Saudara Putra Fahri jamil

